

問い合わせ対応業務を代替

100社以上が採用

木村情報技術（佐賀市、木村隆夫社長）が開発した人工知能（AI）チャットサービス「AI-Q」は、総務部門などの社内業務や顧客対応など幅広い分野の問い合わせ対応を代替する。業務

AI 新時代

木村情報技術

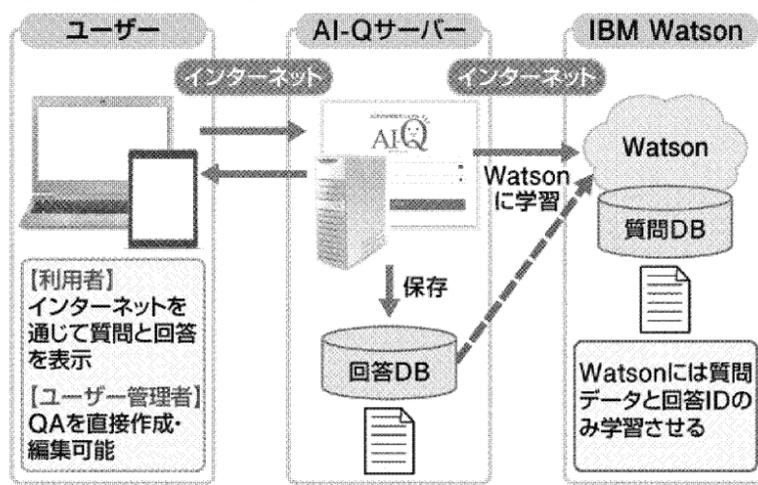
主な利用目的は社内申請など総務や経理、人事面での質疑対応だ。特に新人社員や配属されたばかりの社員など、手続きに不慣れた社員を同サービスで支援する。チャット

安全にチャット

「AI-Q」はIBMのAI「Watson（ワトソン）日本語版」をベースに、木村情報技術が改良を施したAIチャットサービス。上場企業含め100社以上が採用する。

負担の軽減だけでなく、潜在ニーズの掘り起こしや担当社員が出社できない場合の事業継続計画（BCP）対策としても機能する。AIチャット以外にも自動翻訳システムや有人チャットサービスを手がける同社は、研究開発を続け、さらに機能を拡充させる。

AI-Qのシステム構成



トはカテゴリごとに部署で試験的に導入して、一つから他部署に展開することも可能だ。

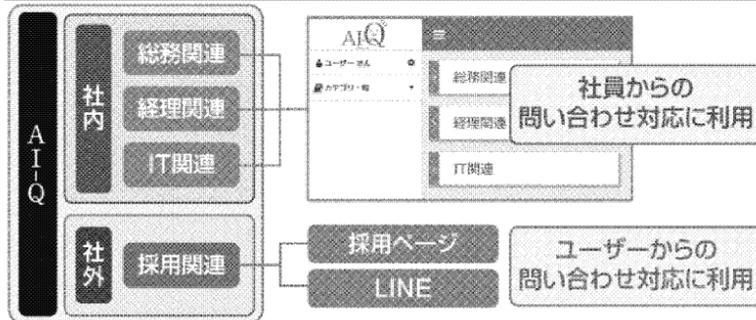
潜在ニーズ把握・BCPに

同サービスの特徴は顧客ごとにサーバーを管理できること。ワトソンのデータベースと切り離すことで、社内データがインターネット上に流出するのを防ぐ。チャットに入力する情報の編集権限を操作でき、情報管理の安全性を高める。よくある質問を登録しておけば、コールセンターなどの窓口業務においてBCP対策として機能する。災害などで担当社員が出社できない場合も「AI-Q」を使いながら対応することで代理の社員が業務できる。対話型と連携ある航空会社では顧客

多言語化や読み上げ機能拡充

向々にホームページで「AI-Q」を採用する。1カ月当たり1万件と、1カ月当たり1万件以上の問い合わせに対応できた。コールセンター業務の負担軽減に加え、潜在的なニーズの把握にも役立つという。

カテゴリの運用例



木村情報技術が今後取り組むのが、米オープンAIの生成AI「チャットGPT」のようないくつかのAIとの連携だ。「質問と回答の生成などに使えるのではないか（名古屋支店）」と、その可能性に期待する。「AI-Q」は有人のチャットにも接続可能。AIが答えにく

る。テキストを音声で読み上げる機能もあり、視覚障がい者にも配慮したシステムが構築できる。（九州中央・片山亮輔）