

News Release

第一三共株式会社 全製品を対象に『人工知能(AI)を利用したコールセンター支援システム』の提供に向けたシステム構築を開始

木村情報技術株式会社（佐賀県佐賀市、代表取締役木村隆夫、以下「木村情報技術」）は、第一三共株式会社（東京都中央区、代表取締役社長眞鍋淳、以下「第一三共」）のコールセンターに、人工知能(AI)を利用したコールセンター支援システムの開発を開始したことをお知らせいたします。

木村情報技術と第一三共は、2016年11月から2017年7月までの間、人工知能(AI)の活用について検討してまいりました。その結果、第一三共が製造販売している抗凝固剤エドキサバン（製品名：リクシアナ[®]錠）を対象として『人工知能(AI)を利用したコールセンター支援システム』のProof Of Concept（概念実証）を実施し、その成果を確認いたしました。本システムは、第一三共の全製品を対象としたコールセンター業務におけるお問合せ回答支援システムです。

『人工知能(AI)を利用したコールセンター支援システム』は質疑の意図・意味を解釈し、瞬時に最適なQ&Aをコールセンターのオペレーターに提案します。オペレーターから回答が最適でないと判断された場合は、その結果をフィードバックすることにより認識率を向上させていくことも可能です。

今後も、木村情報技術の強みである医療分野での経験や知識を活かし、日々研究開発に取り組んでまいります。

《本件に関するお問い合わせ先》

木村情報技術株式会社 企画室 池田哲也

〒849-0933 佐賀市卸本町6-1 TEL：0952-31-3901 FAX：0952-31-3919 E-mail：toi@k-idea.jp

尚、本資料は、新聞社、Web配信業者等に配布しております。