

東芝

# コミュニケーションAIを使い顧客エンゲージメントを高める

どの企業も顧客との結びつき（エンゲージメント）を強めるために様々な努力をしている。それをAIを使って実現しようとしているのが東芝のコミュニケーションAI「RECAIUS（リカイアス）」だ。人の状況や意図を声や動きなどからセンシングし、解析してサービス向上などに生かす機能を提供している。同社の香川弘一氏が、RECAIUSの利用法を事例を交えて紹介した。

香川氏は最初に、RECAIUSを老舗温泉旅館 陣屋に導入した実証実験を紹介した。陣屋は旅館運営や経営にICTを積極的に活用していることで有名な旅館である。以前から館内に散らばって働くスタッフは顧客へのスムーズなおもてなしのためトランシーバーを利用してしたが、RECAIUSを導入したタブレット端末に置き換えた。会話の内容は生音声と、音声認識によるテキスト化されたデータとしてスタッフに配信される。聞き逃しをなくし、記録内容から業務の流れを改善するのに役立てられているという。実証実験の成果は「フィールドボイス」というRECAIUSのサービスの1つになった。情報共有のほか音声入力での報告作業が、顧客データベースなどに自動的に定型化されて登録される機能など、「今まで捨てられていた音声データの活用が、顧客対応の現場を進化させる」（香川氏）と可能性の高さを指摘する。



東芝  
インダストリアルICTソリューション社  
RECAIUS事業推進室  
商品事業企画部 部長 香川弘一氏

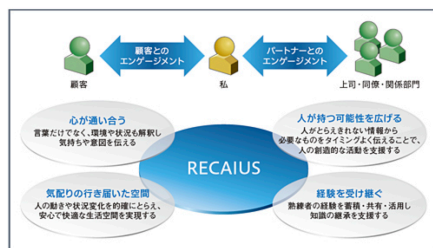
音声認識は、RECAIUSのAIとしての一部の機能にすぎない。RECAIUSは音声に加えて映像、センサー情報などを取得し、相手の複合的な状況や意図を理解できる。さらに知識として蓄積し、カスタマイズをすれば、相手が求める情報を自動的に提供できるようになる。音声処理など一部の機能はWebAPIとして商品化しており、これを利用することでアプリやWebサービスに組み込むことが容易になった。

## 相手の複合的な状況を理解し自動的に対話ができる

このように、RECAIUSは人の行動を認識・応答するためのAIエンジンである。「企業と顧客で円滑なコミュニケーションを取れると、心が通い合い日本のおもてなしが実現できます。これは日本的なAIの活用法です」と胸を張る。また、担当者と上司・同僚の間では、情報、問題意識、経験やノウハウなどを伝えられ、より効率的に業務を遂行できる。

香川氏はほかにも、インターネットで進みつつある顧客エンゲージメントを強化する共創事例を実験開発中のものも含めて紹介した。

顧客からのWebや電話での問い合わせに、専門知識を持ったAIエージェントが対話で自動応対。今後深刻化する人手不足への対策として関心は高い。「AI任せではなく、様子を見て適切なタイミングで人に引き継ぐことも大事」（香川氏）と、音声や映像から自動的に情報検索したり、多言語翻訳など、エンゲージメントを強化する幅広い機能や用途をアピールした。



図：RECAIUSを顧客やパートナーとの接点に置き、エンゲージメントを高める  
[画像のクリックで拡大表示]

### お問い合わせ

株式会社東芝

URL: <https://www.toshiba.co.jp/ci/pro/recaius/>

メールでのお問い合わせはこちら

## KEYNOTE

### Cloud Days

ヴェイムウェア  
デジタルビジネスの勝敗を決めるクラウドハイブリッドクラウドに対応した基盤を実現

### SBクラウド

アリババ仕込みの高性能と低料金でパブリッククラウド市場に本格参入

### ServiceNow Japan

システムリスク管理の形骸化を防ぎ情報システム部門の「働き方」を変える

### ベリタステクノロジーズ

貯め込んだデータにリスクが潜む対策のカギは「属性の可視化」

### 東芝

コミュニケーションAIを使い顧客エンゲージメントを高める

### 情報処理推進機構（IPA）× 日経BP

イノベーションICT研究所  
IT業務の遂行力を見える化する  
「ICD」経営戦略に沿った人材育成で指針を示す

### ソフトバンク コマース&サービス

ファイルサーバーの利点を維持してクラウド化社外とのコラボレーションも推進

### ソリトンシステムズ

クラウド導入の成否を決めるID連携注目IDフェデレーションを簡単に

### テントリジャパン

仮想マシンを軸とした運用管理で従来型ストレージの課題を解消

### 日本デジタルオフィス

『プレゼン』『レポート』『ディスカッション』で現場が変わる

### バラクーダネットワークスジャパン

猛威を奮うランサムウェアを防ぐ、クラウドを活用した新発想の保護対策

### 楽天コミュニケーションズ

ビデオ通話の普及を後押しする  
「WebRTC」企業は顧客サポートを強化・効率化へ

### 楽天コミュニケーションズ

グループ企業に鍛えられたFUSION Cloud 高性能・低料金で多様な顧客ニーズに対応

### ワークスタイル変革

#### レノボ・ジャパン

企業改革のカギは働き方改革に未来型企業を目指し社内でも実施

#### 富士通株式会社

ワークスタイル変革のビジョン策定から仕組みの検討・導入、運用までをトータル支援

### Bigdata EXPO

セールスフォース・ドットコム  
CRM基盤との一体化により「誰もが使えるAI」の提供を目指す

### DataRobot

あなたの会社でAI/機械学習の導入が進まない理由とは？

### IoT Japan TOKYO

#### FPTソフトウェア

ITの技術力、豊富な実績で存在感オフィショ開発で力を発揮

### Cloud Days 2017