

CBTS、自然言語処理モデルAIを活用したFAQツール 「AIファーストサポート」の提供開始！ ～3ヶ月間の無料トライアルを実施中！～

CBT・IBT試験等の試験運營業務をメイン事業とする株式会社シー・ビー・ティ・ソリューションズ(本社：東京都千代田区、代表取締役：野口功司、以下CBTS)は、自然言語処理モデルAIを活用し、コンタクトセンターに問い合わせするユーザーに対して適切かつ高精度な回答を可能とするFAQツール「AIファーストサポート」の提供を開始いたしました。



【背景】

CBTSは、CBT・IBT試験に係るシステム開発と試験運營業務をメイン事業とし、資格・試験業界のデジタル化や教育の機会均等化を目指すIT企業です。

AI分野においては2020年からはAI技術を用いたオンライン試験不正監視システム「RemotyAI+」の提供を開始するなど、試験業界ではいち早くAIの活用に取り組んでまいりました。

そしてこの度CBTSでは、AI技術を活用しさらなる社会的課題の解決に取り組むプロジェクトチームを発足し、その取り組みの一環として自然言語処理モデル「BERT」を組み込んだFAQツール「AIファーストサポート」を開発いたしました。

少子高齢化等により年々深刻化している人手不足問題は、ユーザー向けサポートセンターを内製化している当社も例外ではありませんでした。そこで業務負担の軽減やサポート品質の維持・向上を実現するため、AI技術を活用しユーザーが抱える問題を理解し、その内容に対して適切な回答を可能とするサービスを提供する運びとなりました。

【報道関係者のお問い合わせ】

株式会社シー・ビー・ティ・ソリューションズ 社長室
TEL：03-5209-0551 / E-mail：biz_admin@cbt-s.com

【「AIファーストサポート」概要について】

①自然言語処理モデル「BERT（バート）」を活用

「AIファーストサポート」はチャットボット型のFAQツールです。想定される質疑応答や関連ワードといった独自のデータを学習させることができ、回答精度の向上を可能としています。

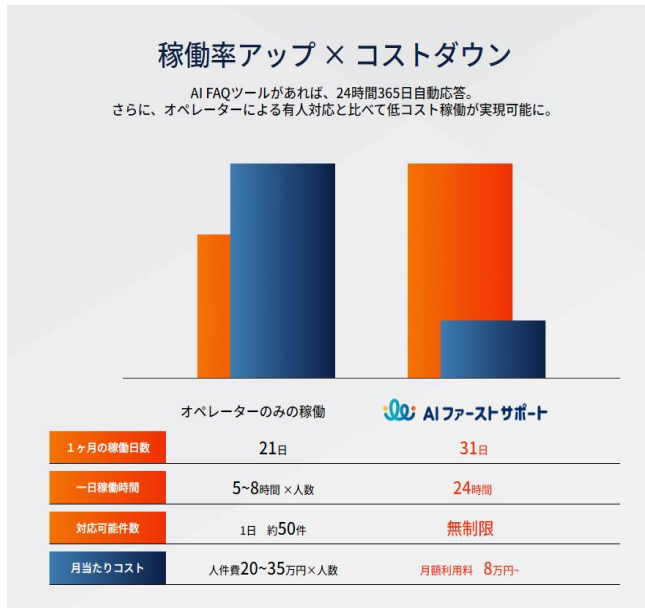
FAQシステムではGPTをはじめとする生成AIを活用したものが一般的ですが、当サービスではTransformerと呼ばれるアーキテクチャ（構造）が組み込まれており、文章を文頭・文末の双方向から学習し、文脈理解を得意とする自然言語処理モデル「BERT」を活用しています。これにより、質問に対しピンポイントな回答ができ、用意していない類義語での質問に対しても、適切な回答をすることが可能です。さらに、クローズな調整を重ね最適化を図ることで、専門的なパートナーに成長していきます。

②音声でのインプットにも対応

文字入力だけでなく、音声での入力にも対応しています。機械操作が苦手な方や、お子様・ご高齢の方など、幅広い方にご活用頂けます。

③お問い合わせ件数を25~30%削減！圧倒的なコストパフォーマンス

質疑応答といった学習項目数が制限なくご利用頂けます。初期費用及び月額保守費用も業界平均より安価にご提供しています。さらに、作業効率の向上と人件費の削減を可能とすることで総合的にコストの削減を実現します。当社のサポートセンターでは電話・メールでの問い合わせ件数が12,000件から8,400件までに減少し、約30%の問い合わせが削減できました。



【報道関係者のお問い合わせ】

株式会社シー・ビー・ティ・ソリューションズ 社長室
TEL：03-5209-0551 / E-mail：biz_admin@cbt-s.com

【今だけのキャンペーン！】

AIファーストサポートのリリースを記念して、3か月の無料トライアルを実施いたします。

ご興味をもたれた方はぜひお問い合わせください。

※申込期限：2024年3月31日まで

■「AIファーストサポート」詳細はこちら(<https://cbt-s.com/aifs/>)

■「AIファーストサポート」資料ダウンロードはこちら(<https://supportbot-admin.userlocal.jp/pages/e5e5b6ffabd3be6ba553c8bceb3deeca/form>)

【株式会社シー・ビー・ティ・ソリューションズ代表 野口功司 コメント】

日本は少子化問題の只中にあります。懸念される労働人口の減少に対し、AI技術で代替できるビジネスをAI化していく事が命題と言えるのではないのでしょうか。

当社は、問い合わせ対応をAIによって100%完結できることを目標に商品開発に取り組んでおり、今回のAIファーストサポートはその第一弾となります。当社のサポートセンターでは30%のお問い合わせ削減に成功しており、調整を重ねることで更なる進化が期待できます。また導入コストの面では業界水準に照らしても低価格でのご提供が可能です。

引き続き、当社の展開するAIサービスにご期待ください。

【会社情報】

会社名：株式会社シー・ビー・ティ・ソリューションズ(<https://cbt-s.com/>)

代表者：代表取締役社長 野口功司 設立年月：2009年5月

所在地：東京都千代田区神田練堀町3 AKSビル6階

主要事業：試験運営総合委託サービス(CBT・PBT・IBT)、受験サポートシステム構築サービス
事務委託・印刷・データ処理・分析サービス

資格・検定のポータルサイト「日本の資格・検定(<https://jpsk.jp/>)」の運営

就職マッチングサービス「資格de就職(<https://jpsk-job.jp/>)」の運営

宅建士に特化した転職エージェント「TAKU-TEN(<https://taku-ten.jp/>)」の運営

直営テストセンター（歌舞伎座・横浜・岡山・神戸・仙台）の運営(<https://cbt-s.com/professional-tc/>)

【報道関係者のお問い合わせ】

株式会社シー・ビー・ティ・ソリューションズ 社長室

TEL：03-5209-0551 / E-mail：biz_admin@cbt-s.com