

# 人工知能(AI)がお問い合わせセンターをサポート

～JR東日本お問い合わせセンターにAIを活用した業務支援システムを導入します～

- 東日本旅客鉄道株式会社(社長:富田 哲郎、以下「JR 東日本」)では、日本アイ・ビー・エム株式会社(社長:エリー・キーナン)の最先端 AI プラットフォームである「IBM Watson」を活用し、2015年11月からお問い合わせセンター業務支援システムの開発と検証を進めてまいりました。
- 検証の結果を受け、今回世界の大手鉄道事業者の中ではじめて、お問い合わせセンターへ AI を活用したシステムを導入することとなりました。
- JR 東日本では、昨年 11 月に策定した「技術革新中長期ビジョン」に基づき、今後とも AI 等を活用して当社グループが提供するサービスを徹底的に見直し、従来の発想の枠を超えて「モビリティ革命」の実現を目指してまいります。

## 1. お問い合わせセンター業務支援システムの概要

AIを活用したお問い合わせセンター業務支援システムは、JR東日本お問い合わせセンターにかかってきた電話の内容をAIが自動的に判断し、回答する内容の候補をオペレーターに提示するシステムです。

## 2. お問い合わせセンター業務支援システムの主な効果

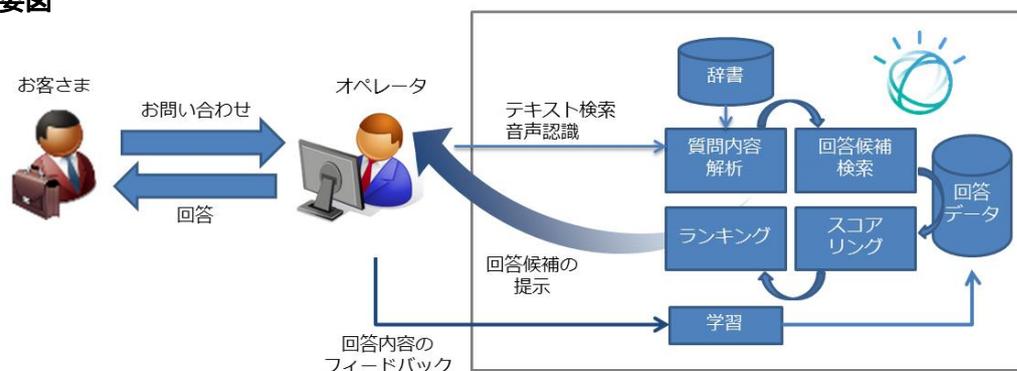
- ・お客さまからのお問い合わせの内容は、時刻・運賃のご案内、きっぷやSuicaのご案内、各種イベントのご案内など、多岐にわたります。こうしたお問い合せに対し、回答内容の候補や関連する資料を瞬時に画面に表示することで、担当者の業務を支援します。
- ・お問い合わせ回答にかかる時間を短縮する効果が期待できます。
- ・これにより、お客さまのお電話のつながりやすさや、回答品質の均質化など、サービスの向上につなげることを目指しています。

## 3. 導入時期

2017年度下期以降、JR東日本お問い合わせセンター(時刻・運賃)へ順次導入してまいります。

## 4. 概要図

人工知能によるお問い合わせセンター業務支援システム



\* IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。