

2016年11月21日
ネスレ日本株式会社
日本アイ・ビー・エム株式会社

**日本初、IBM Watson を活用した、
マルチ・チャネル対応の対話型の自動応答によるお客様サポート
「ネスレ・チャット・アシスタント」を11月21日(月)より開始**

ネスレ日本株式会社(本社:兵庫県神戸市、代表取締役社長 兼 CEO:高岡 浩三、以下「ネスレ」と)と日本アイ・ビー・エム株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役社長:ポール与那嶺、以下「日本IBM」)は、IBMのコグニティブ・システム^{*1}「IBM Watson」を活用し、ネスレのコンタクトセンター「ネスレVOC^{*2}センター」におけるお客様サービスの向上に協働で取り組んでいます。その第一弾として、WebやLINEアプリに対応した自動応答によるお客様サポート「ネスレ・チャット・アシスタント」を11月21日(月)より開始します^{*3}。「ネスレ・チャット・アシスタント」は、「IBM Watson」の活用による、マルチ・チャネルに同時に対応した対話型の自動応答サービスとして、日本で初めての取り組みとなります。

ネスレは、基本戦略の一つとして「消費者との強固な関係」を掲げており、「ネスレ VOC センター」は、その核として重要な役割を担っています。「ネスレ VOC センター」では、製品やサービスに関するお問い合わせのみならず、450万人を超えるネスレ会員や27万人の「ネスカフェ アンバサダー」との対話、また、成長している直販ビジネスの注文受付など、電話、手紙やE-mailのほか、WebでのチャットやTwitterなど様々なチャネルを通じて、様々なお客様と直接コミュニケーションを行っており、年間のコンタクト件数は100万件を超えています。今回の取り組みは、お客様のライフスタイルの変化やスマートフォン・ソーシャルメディアなどの普及などにより多様化するお客様のニーズに対応し、さらなるお客様サービスの向上を目指すものです。

「ネスレ・チャット・アシスタント」は、「IBM Watson」を活用し、Webや「ネスレ通販」LINE公式アカウントからのお問い合わせに対して自動応答で対応するサービスです。「IBM Watson」の自然言語分類技術と対話技術を使って、これまで「ネスレVOCセンター」で蓄積してきた知見や情報などをあらかじめ学習しており、人に近い自然な対話を通じて、お客様の問い合わせ内容を理解し、学習した情報の中から確信度の高い答えを迅速に導きだします。また、Webからの問い合わせにも、「ネスレ通販」LINE公式アカウントからの問い合わせにも、共通の「IBM Watson」を活用したシステムが対応することで、マルチ・チャネルで同じ品質のお客様サービスを提供します。

今後は、お客様との対話を通じて学習を続けることで、「ネスレ・チャット・アシスタント」のサービスレベルの向上を図るとともに、お客様との様々なコミュニケーションへの活用を検討してまいります。

*1:コグニティブ・システムとは、膨大なデータを理解し、大規模に学習し、目的を持って推論し、人と自然にかかわり合う新たなコンピューター・システム

*2:VOC:Voice of Consumers

*3:「ネスレ通販」LINE公式アカウントでの「ネスレ・チャット・アシスタント」サービス開始は12月中旬を予定しています。

「ネスレ・チャット・アシスタント」概要

- アクセス方法:

- ・ Web: <http://nestle.jp/faq/> (11月21日よりサービス開始)
インターネットページ下の「チャットで質問する」からお問い合わせください。
- ・ 「ネスレ通販」LINE 公式アカウント: (12月中旬よりサービス開始予定)
「ネスレ通販」LINE 公式アカウントを友だち登録してお問い合わせください。
友だち登録方法: 1. LINE アプリを立ち上げる 2. 友だち追加で ID 検索「@nest」で登録する

- 営業時間

- ・ 24時間365日 (※メンテナンス等でサービスを休止することがあります)

IBM、IBM ロゴ、IBM Watson、ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> をご覧ください。

以上