

～お問合せの利便性向上及び業務効率化に取り組みます！～

鉄道会社初！
生成 AI 搭載のチャットボットが、お客様のお問合せに対応します！
合わせて、お客様センターの業務にも生成AIを活用します！

東京地下鉄株式会社(本社:東京都台東区、代表取締役社長:山村 明義、以下:「東京メトロ」)は、AIで企業の生産性を革新するオールインワン LLM ソリューションを提供するAllganize Japan株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役CEO:佐藤 康雄、以下:「Allganize」)と協力し、お客様がお問合せされる際の利便性向上及び業務効率化を実現するため、お客様向けチャットボット及びお客様センターの業務に生成 AI を活用したシステムを2024年秋を目標に導入します。お客様向けチャットボット及びお客様センター双方への、生成AIを本格的に活用した専用システムの導入は、鉄道会社で初の取り組みです。

<取り組みの背景>

東京メトロのお客様センターでは、電話、メール及びチャットボットにより、お客様からの多種多様なお問合せに対応しています。お問合せ件数は年間約25万件にもものぼります。導入により、お客様からの各種お問合せに対して、速やかな回答を目指します。

<生成 AI を活用した取り組みの概要>

①お客様向けチャットボットの機能の高度化

現在の当社HP上チャットボットは、想定しているFAQをもとにお客様からのご質問に回答するものでしたが、多様化するお客様のご質問に回答しきれないことがありました。このため、従来の機能に加えて、生成AIを活用することで、公式WEBサイトの情報などからも適切に回答を生成して、チャットボットで回答可能なお問合せの範囲を拡大し、利便性を向上させていきます。

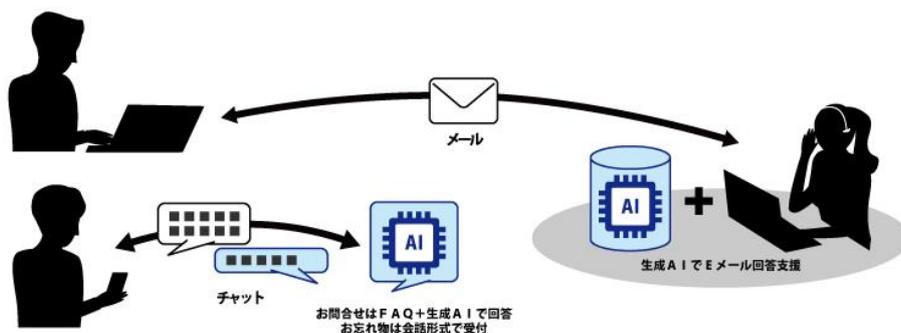
②お忘れ物に関するお問合せ方法の改善

従来のお忘れ物に関するメールでのお問合せにおいて、お忘れ物の検索に必要な情報を充足させるため、複数回にわたる確認が必要となる場合もありました。今後は、チャットボットにて、お忘れ物の特徴に合わせて必要な情報を会話形式にてご入力いただけるようになり、お客様のお手間を少なくいたします。

③お客様センターへお寄せいただくメールへの対応支援ソリューションの構築

お客様からメールでいただいたお問合せに対して、生成 AI で内容の把握、回答に必要な情報の検索及び回答の作成を行います。従来オペレーターが人力で行っていた一連の業務を自動化することで業務効率を向上し、より多くのお問合せに迅速に対応してまいります。

東京メトロはAllganizeと協力し、これからもお客様の声に耳を傾け、「地下鉄をわかりやすく快適に」ご利用いただけるよう、より質の高いサービスの提供に努めてまいります。



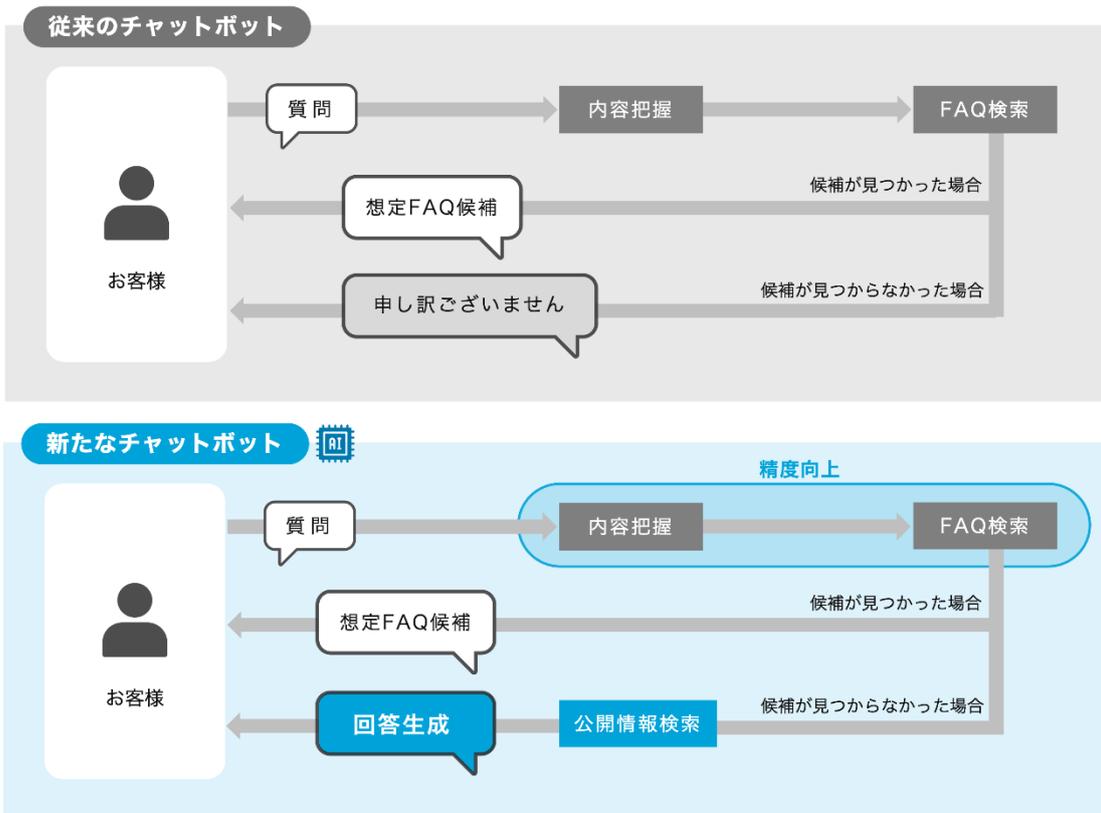
生成AIを活用した鉄道・コールセンターの専用システム構築について

本取組みでは、Allganizeによる「Alli LLM App Market (ALAM)」の生成AIアプリを活用し、① チャットボットの機能の高度化、② お忘れ物に関するお問合せ方法の改善及び③ メールへの対応支援ソリューションを構築します。

① チャットボットの機能の高度化 <LLM(Large Language Models:大規模言語モデル)及びRAG(Retrieval Augmented Generation:検索拡張生成)技術による回答の自動生成並びに参照情報表示>

Alli LLM App Market の活用により、お客様が疑問を即時に解決できる範囲が拡張されます。Alli LLM App Market は、OpenAI 社の GPT シリーズ、Microsoft 社の Azure OpenAI 各モデル、Google 社の Gemini シリーズなどから用途に応じた最適なモデルが選択できること、及び回答生成の精度を向上させるために特許取得中の技術を組み込んだ独自のRAGシステムによって、図表や手書きを含む文書も理解できることが特徴です。

現在の当社HP上チャットボットは、一般のお問合せを対象としたFAQ応答型であり、質問に対する回答率には限界がありました。Alli LLM App Market には先端AI技術が実装されており、高い精度で自由入力の質問の意味や意図を理解し、自己解決率を向上します。FAQで対応できない質問に対しては、東京メトログループの公式WEBサイトからAIが適切な情報を検索し、LLMが回答を自動生成することで、チャットボットで回答可能なお問合せの範囲を拡大し、利便性を向上させていきます。



② お忘れ物に関するお問合せ方法の改善

従来のお忘れ物に関するはメールでのお問合せにおいて、お忘れ物の検索に必要な情報を充足させるため、時には複数回にわたる確認が必要となっていました。今後は、チャットボットを活用し、お忘れ物の特徴に合わせて必要な情報を会話形式にてご入力頂けるようになり、お客様のお手間を少なくいたします。また、お客様センターのオペレーターの業務効率が向上し、より多くのお問合せに迅速に対応できるようになってまいります。

導入後のお忘れ物のお問い合わせ



③ メールへの対応支援ソリューション

お客様からメールで頂いたお問合せについて、生成AIを活用して内容の把握、回答に必要な情報の検索及び回答案の生成を自動化してまいります。参照する情報は、東京メトログループの公式WEBサイトに加え、過去の類似したお問合せへの対応記録や各種資料であり、これを基により多くのお問合せに自動で適切な回答案を生成できるようになります。これにより、オペレーターの業務効率が向上し、より多くのお問合せに迅速に対応できるようになってまいります。



(参考) Allganize Japan株式会社

日本法人CEO: 佐藤 康雄

公式WEBサイト: www.allganize.ai

事業概要: 生成AI・LLMソリューション、自然言語理解AIソリューションの提供等