

2020年9月29日

報道関係者各位

株式会社電算システム
(東証第一部/名証第一部:3630)

高性能 AI による FAQ 検索エンジン「Qontextual」の取扱いを開始

～AI が質問の文脈に合わせて自動回答～

株式会社電算システム（本社:岐阜県岐阜市、代表取締役社長執行役員 COO: 田中靖哲、以下「電算システム」）は、株式会社エクサウィザーズ（本社:東京都港区、代表取締役社長: 石山洗、以下「エクサウィザーズ」）が提供する「Qontextual（コンテクスチュアル）」の販売パートナーとして、10月1日より取扱いを開始します。

エクサウィザーズの提供する FAQ 検索エンジン「Qontextual」を、企業向けの基幹システム構築や Google 関連商品など幅広い分野で豊富な実績を持つ電算システムが取り扱い、お客様システムへの導入・コンサルティングなどを行います。

電算システムは、「Qontextual」に加え、必要に応じ GoogleAI も活用してマルチ AI 環境を実現し、かつ基幹システムとも連携可能な「マルチ AI チャットボットプラットフォーム」を構築します。これにより、汎用的な質問に対する受け答えはもちろんのこと、例えば残高の問合せなど、基幹システム等のデータを参照して回答するような、より有機的なチャットボットの構築を実現いたします。



【Qontextual サービス概要】

3つの特長：

①話し言葉を理解する AI を搭載し、意味の近い言葉/文を検索できます。

FAQ ツールでは検索するキーワードに対して、質問の回答にキーワードが完全一致している必要があることが多くあります。「Qontextual」は汎用言語モデルを使用した AI を活用することで、話し言葉でも文脈を理解して回答を表示します。

② Q&A を記載した Excel をアップロードするだけで、最短当日から利用可能。

AI を使った FAQ ツールで多い課題は、初期設定や学習期間が必要なため、導入までに時間がかかること。「Qontextual」では、質問と答えなど 2 列のデータを Excel や CSV でアップロードするだけで最短当日から利用が可能です。

③すべての問い合わせ記録をスコアリング。回答の精度を簡単に改善できます。

「Qontextual」では回答精度のスコアリングを確認できるので、学習を AI に任せるだけでなく、問い合わせの記録から顧客自身が回答精度を改善することもできます。スコアの低い回答の内容を修正することで、よくある質問に対してより問い合わせ内容にマッチする回答を作ることができます。

想定導入ケース：

- ・ ChatBot の回答精度の向上
- ・ コールセンターの業務支援
- ・ 窓口業務支援
- ・ 社内マニュアル等の検索高度化
- ・ ホームページ内の検索高度化
- ・ 技術職のマニュアル代替

エクサウィザーズ様より次のようにコメントをいただいております。

「AI 領域の開発を主業務にする我々にとって、電算システム様のようなインテグレーションと保守に強みを持たれる会社様とのパートナーシップを結ばせていただけることは大変心強いです。今後も各パートナー企業のみならずと市場課題/社会課題の解決をしていけるよう、エクサウィザーズでは AI サービスの開発を行ってまいります。」

■ エクサウィザーズについて

「AI を用いた社会課題解決を通じて、幸せな社会を実現する」というミッションのもと、介護・医療・HR・ロボット・金融などさまざまな領域で AI プロダクトの開発と実用化に取り組む。メンバーには AI エンジニアをはじめ、ソフトウェアやハードウェアのエンジニア、戦略コンサルタント、UI/UX デザイナー、介護などのドメイン専門家、研究者、政策の専門家など分野横断的な人材が在籍。超高齢社会を迎えている日本において、各領域の現場ニーズと課題を徹底的に理解したうえでのプロダクト開発だけでなく、同時に海外拠点での事業開発もしながらグローバルなビジネスを展開。

ウェブサイト：<https://exawizards.com/>

■電算システムについて

電算システムは1967年（昭和42年）に岐阜県で創業し、独立系総合型情報処理サービス企業として、情報サービス事業と収納代行サービス事業を展開しております。

情報サービス事業はさらに、①ソフト開発とシステム環境の構築までを行うシステムインテグレーション②データ処理や各種帳票の発行の運用等を提供するビジネスプロセスアウトソーシング事業とデータセンター事業を行う情報処理サービス③アプリケーションソフトやシステム機器・サブライ用品の販売を行う商品販売の3つのサービスで構成されております。

収納代行サービス事業は、1997年（平成9年）に民間企業初のコンビニ収納代行サービスを開始してより、総合決済サービスプロバイダとして決済サービスと国内外の送金サービスを提供しております。

現在はデータセンターを中心にしたクラウドサービス事業を3つめの主要事業にすべく、積極的に取り組んでおります。

詳細については電算システムのホームページ（<https://www.densan-s.co.jp/>）をご覧ください。

本リリースに関する問い合わせ先**<報道関係者様からのお問合せ先>**

株式会社電算システム

総務部 後藤

電話：058-279-3456

E-mail：kikaku@po.densan-s.co.jp

<製品・サービスに関するお問合せ先>

株式会社電算システム IT営業本部

プランニングサービス事業部

企画営業部 宮崎

E-mail：dsk-qontextual@densan-s.co.jp