

A-02

コミュニケーションAIが実現する AI接客

着目した世の中の課題

既存の対話AIなどでは、個人に合わせた応対が実現できていないという課題があります。その解決には、個人(感情・状況・属性)を把握する技術、そしてそれを反映した応対を行う技術が必要です。それらの技術を適用することで、より満足度の高い応対の実現をめざしています。

解決となる取組み

概要

複数のAI技術を組み合わせ、言語外の情報も含めてお客様の感情・状況・属性を汲み取り、応対へ反映することで、お客様の行動をサポートするAI接客を開発しました。AI接客によりお客様体験を向上するとともに、事業の拡大・効率化に貢献することをめざします。

取組みを支える技術

- お客様の感情を推定する「音声DX基盤」
- お客様のニーズを理解する「CX分析技術 / docomo Sense」
- お客様への応対を生成する「LLM付加価値基盤」

図1 コミュニケーションAIの目指す姿

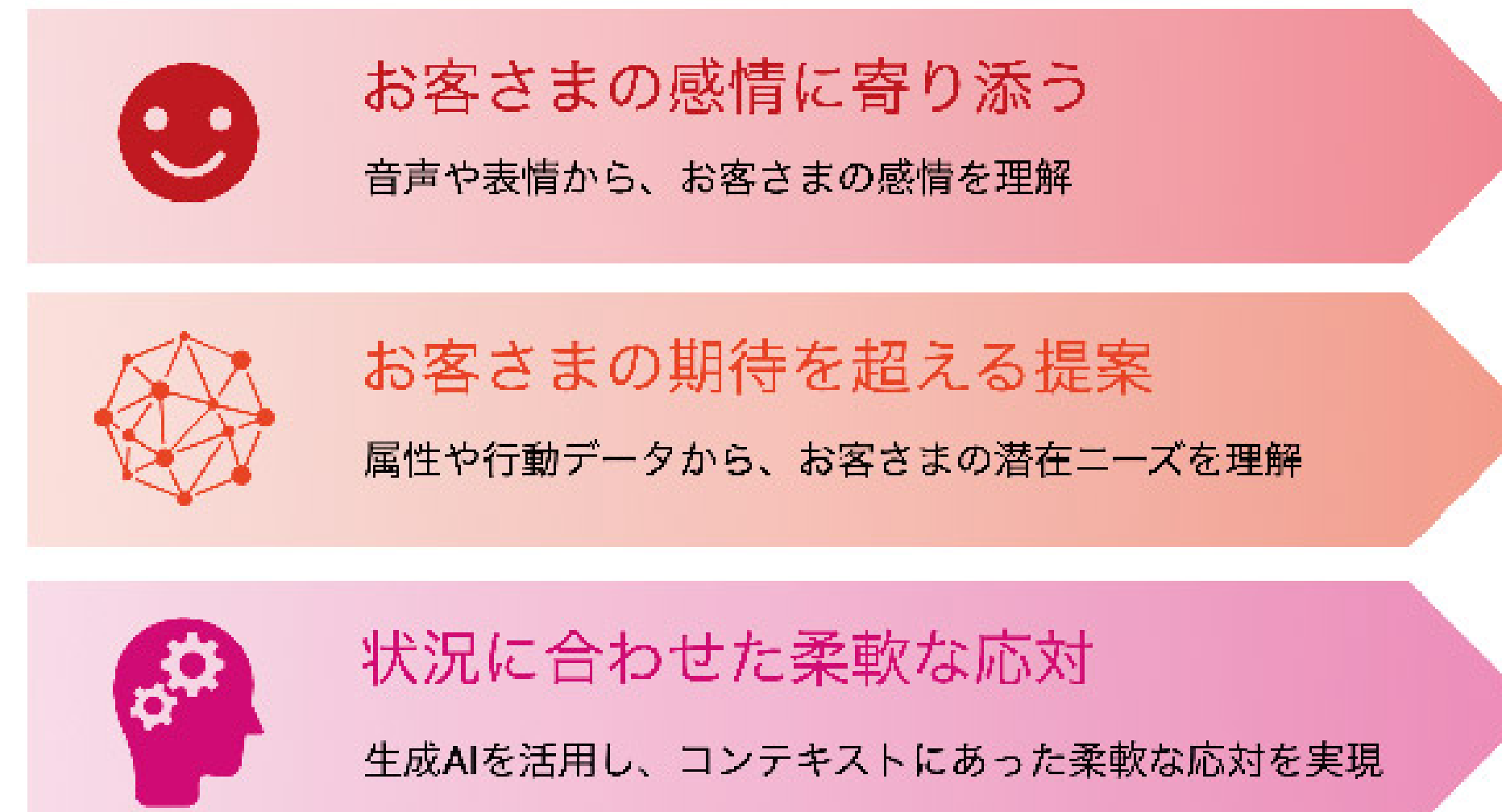
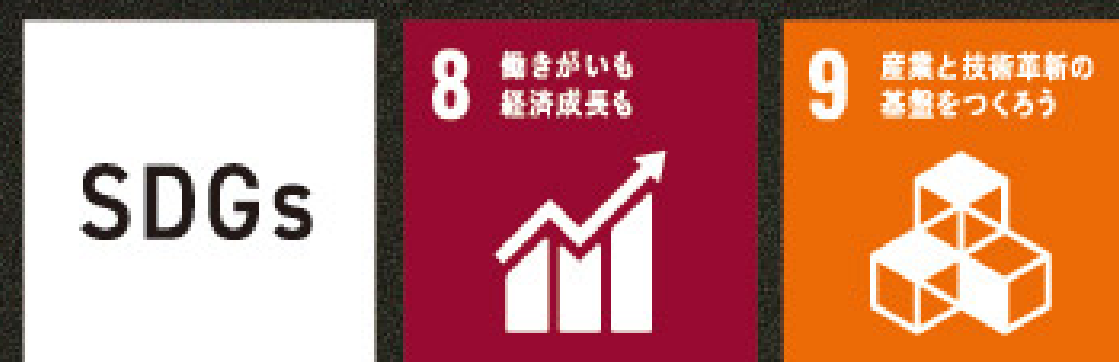
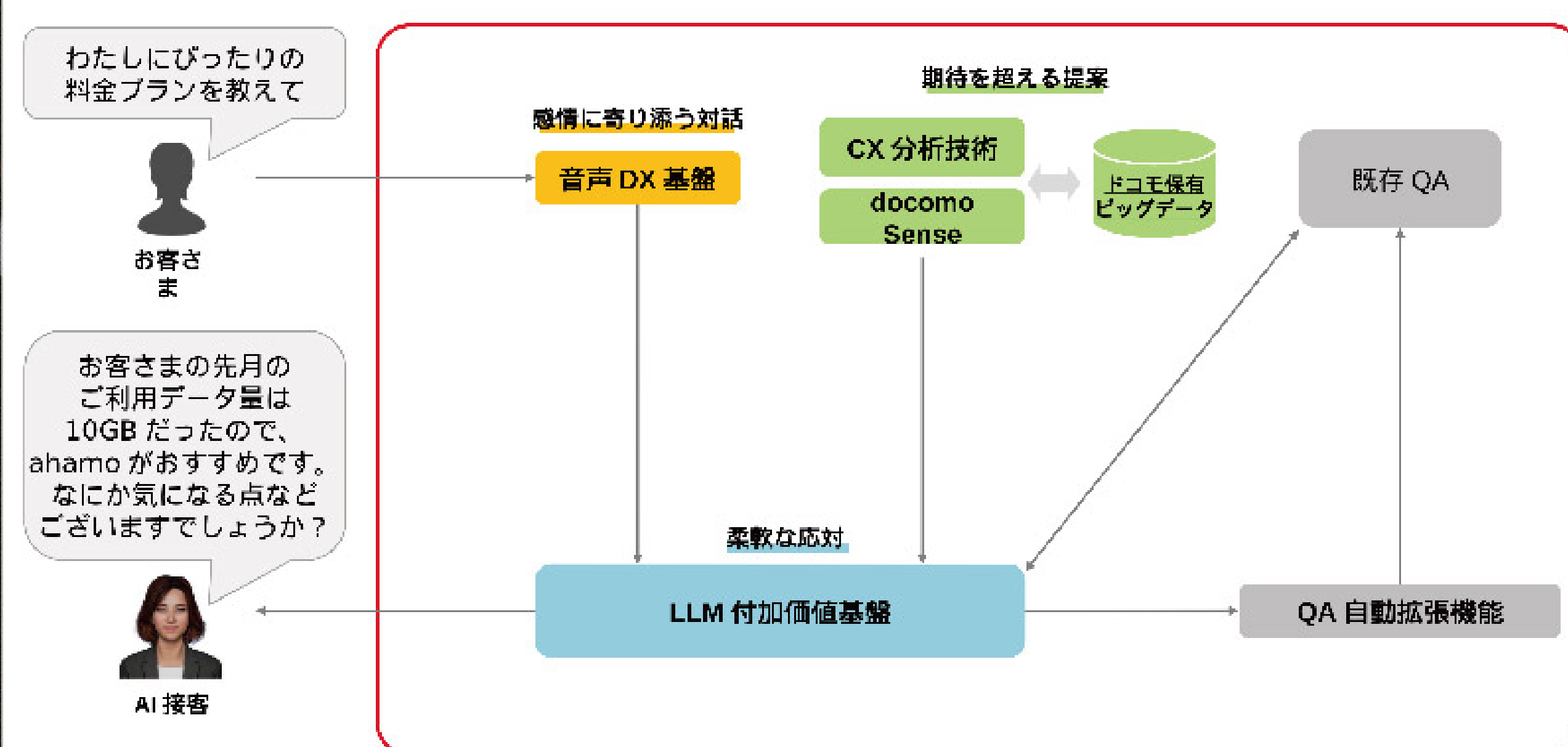


図2 AI接客を実現する技術アセット



コミュニケーションAIにより
お客様の感情に寄り添う・

お客様の期待を超える提案を行う・

お客様への柔軟な応対を行うAI接客を実現します。

AI接客によるお客様体験の向上と、事業貢献を目指します。