

～コールセンター業務、事務処理効率化などへの適用を推進～

IBM Watson Explorer を活用し、サービスビジネスを強化

三菱電機グループのIT事業の中核企業である、三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社（注1、以下「MDIS」）は、近年技術進歩が著しい人工知能（AI）や機械学習(注2)に取り組み、お客様の業務効率化や新たなITサービスを提案しております。

その一環で、日本アイ・ビー・エム株式会社(注3)が事業展開するIBM Watson Explorerのコア・パートナーとして、今後幅広い業種への適用を目指して参りますので、お知らせいたします。

今回採用したIBM Watson Explorer Advanced Editionは、コグニティブ・コンピューティング(注4)の処理対象となる、膨大な量の構造化型および非構造化型(注5)の情報を検索、分析する技術基盤です。自然言語処理などの技術を応用しデータ、分析およびコグニティブな洞察の結果を単一のビューで提供し、データの傾向、パターン、および関係を明らかにしながら、お客様が求めている情報を提供することができます。

MDISは、コールセンターに蓄積されたVOC(注6)などの分析にIBM Watson Explorerを適用することで、顧客満足の向上やマーケティング高度化などへの業務適用ノウハウを蓄積し、お客様に展開して参ります。2016年度中に社内検証評価を行い、コールセンター業務への展開を開始するとともに事務処理の効率化などへの適用範囲拡大を図り、2017年度10システムへの適用を目指します。

MDISは今後、こうした取り組みを通してAI応用に関する技術蓄積を進め、新たな付加価値をお客様に提供して参ります。

(注1) 三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社（略称：MDIS）

取締役社長：牧野 友明、本社：東京都港区芝浦4-13-23 MS芝浦ビル

ウェブサイト：<http://www.mdiss.co.jp/>

(注2) 機械学習（Machine Learning）とは、人工知能における研究課題の一つで、人間が自然に行っている学習能力と同様の機能をコンピューターで実現しようとする技術・手法のこと。

(注3) 日本アイ・ビー・エム株式会社

世界170カ国以上で事業展開するIBMコーポレーションの日本法人。

代表取締役社長：ポール与那嶺、本社：東京都中央区

ウェブサイト：<http://www.ibm.com/jp-ja/>

(注4) コグニティブ（Cognitive）とは、経験を通じてシステムが学習し、相関関係を見つけては仮説を立て、記憶し、成果からまた学習していくというように、まさに人間の脳のように考えることをいう。

(注5) 非構造化型の情報とは、数値、文書、画像、音声、動画など、構造定義を持たない情報。

(注6) VOC（Voice Of Customer）とは、アフターサービスやマーケティング活動などによって得られたお客様の期待、欲求、不満などを体系的にまとめたもの。

【お客様からのお問い合わせ】

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社
産業第三事業部 営業第二部 電話：03-5445-7626

【報道関係からのお問い合わせ】

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社
営業企画グループ（広報担当） 電話：03-5445-7646

※このニュースリリースに記載の社名、コンテンツ及びソフトウェア名称等は各社の商標、または登録商標です。