

報道関係者各位

2016年3月25日 発行

## リクルートテクノロジーズ、独自開発の会話エンジン「TAISHI」を業務活用 スーモカウンターWeb サイトに AI アドバイザー「スミヨ」登場 ～人と会話するように住まいの相談に対応してくれるコンシェルジュ～

株式会社リクルート住まいカンパニー(本社:東京都中央区、代表取締役社長:野口孝広、以下:リクルート住まいカンパニー)と株式会社リクルートテクノロジーズ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:中尾隆一郎、以下:リクルートテクノロジーズ)は2016年3月23日より、リクルート住まいカンパニーが運営する「スーモカウンター」のWebサイトに、AIアドバイザー「スミヨ」を設置しました。(http://www.suumocounter.jp/chumon/)

今回、スーモカウンターのWebサイトに加わったAIアドバイザーの「スミヨ」は人と会話をするように、テキストベースのメッセージでやりとりすることが可能。住まいに関する質問や店舗の検索はもちろん、簡単な雑談も返答することができ、まるで「中に人がいるかのような」対話を実現します。これにより、これまでは時間や場所に制約があり問い合わせができなかったお客様も、24時間いつでも気軽に問い合わせができるようになりました。

### ■注目ポイント

- ① AIアドバイザー「スミヨ」、スーモカウンターのWebサイトに登場～24時間いつでも問い合わせ対応が可能に～
- ② 自然言語処理技術に基づいた、独自の会話エンジン「TAISHI」～広い汎用性と今後の可能性～

### ① AIアドバイザー「スミヨ」、スーモカウンターのWebサイトに登場～24時間いつでも問い合わせ対応が可能に～

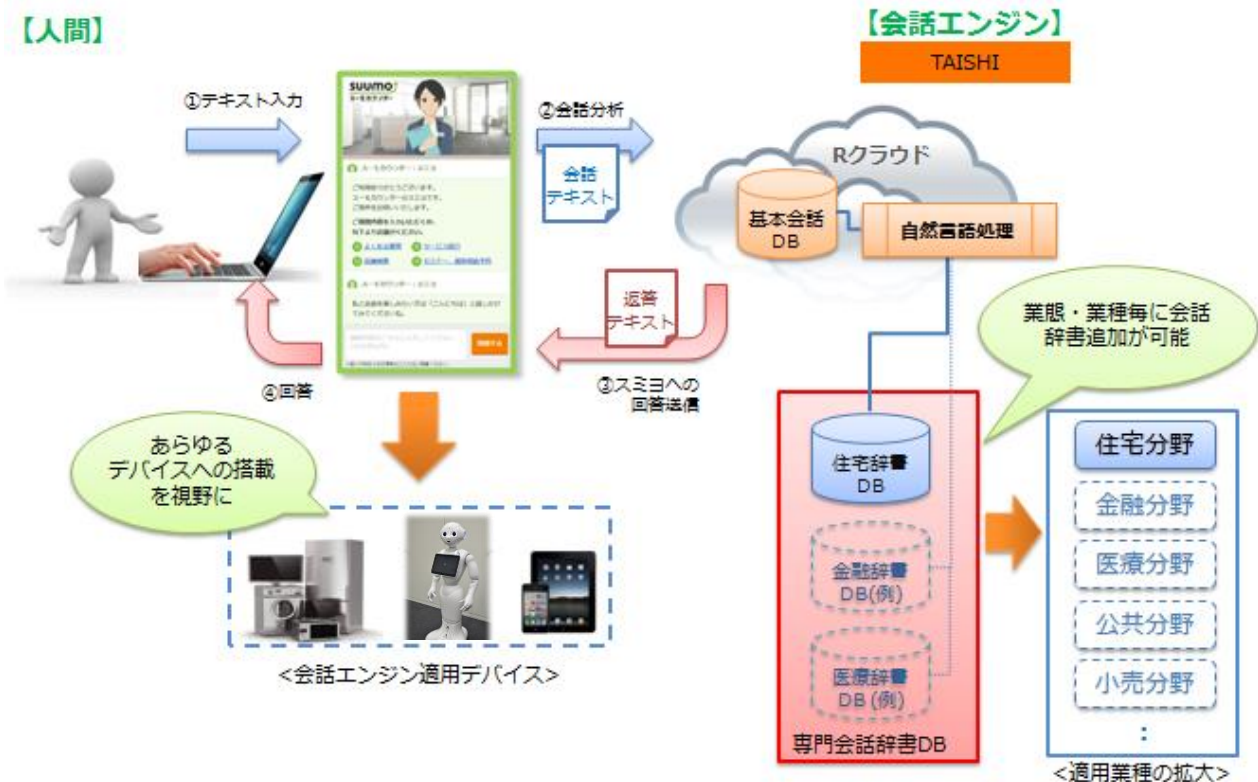
今回登場したAIアドバイザーの「スミヨ」は、ユーザーとリアルな会話を実現することができるAI(人工知能)プログラム。AIとは「Artificial Intelligence」の略で、人間の思考回路や行動を模倣するように組み込まれたソフトウェアやプログラムのことを指します。「スミヨ」にはリクルートテクノロジーズが独自開発したAIが組み込まれており、**通常の自動返信のような機械的な会話ではなく、話の内容を理解した自然対話に近い会話を楽しむことができます。**

スーモカウンターを利用する方の多くは小さいお子様を持つ家庭の方々。平日だけでなく土日を含めても時間の調整がしづらく、これまで「営業時間を延長してほしい」という声が多くありました。そんなお客様の声に応えるべく、24時間いつでも問い合わせに対応できるAIアドバイザー「スミヨ」は登場いたしました。これにより、より多くの方々とスーモカウンターのサービスとの接点拡大を目指しています。



## ② 自然言語処理技術に基づいた、独自の会話エンジン「TAISHI」～広い汎用性と今後の可能性～

スーモカウンターの Web サイトで「スミヨ」に話しかけると、下図のような仕組みで会話相手に返答します。まずテキストを入力して「スミヨ」に話しかけます。すると、リクルートテクノロジーズの研究開発機関、アドバンスドテクノロジーラボ(ATL)が独自に開発した会話エンジン「TAISHI」※1 により会話が分析され、会話データベースから最適な回答が選択されます。



独自の会話エンジン「TAISHI」は、リクルートテクノロジーズの研究開発機関アドバンスドテクノロジーラボ(ATL)が自然言語処理技術を活用して開発したものです。今回の「スミヨ」は Web サイト用に最適化し住宅関連の会話データベースを用いましたが、2015年12月より全国各地のスーモカウンター店頭に導入した Pepper<sup>※2</sup> のように音声認識機能や読み上げ機能を組み合わせれば音声でのやりとりも可能となります。



これまで雑談を中心としたやり取りを行ってきましたが、**今回初めて「業務に関する問い合わせ対応」専用「TAISHI」を活用。長文になりがちな問い合わせ文章を理解し、的確な応答を行えるよう、形態素解析をはじめとする会話の分析ロジックを最適化し、サービス化に至りました。**

なお、会話データベースを追加すれば適用の業種を広げていくことができるため、今後あらゆる領域での活躍が期待されています。

今後は実際のやり取りの実績データを収集し、回答精度の向上や、「TAISHI」と Pepper を組み合わせ、利用した人たちの属性と実際の会話データを関連させた分析などに挑戦していきたいと考えています。

※1 「TAISHI」は現在、商標出願中です。

※2 ソフトバンクロボティクス株式会社が開発・提供する Pepper の法人モデル「Pepper for Biz」を活用し、自社が独自に実施している取り組みです。

### ◇ 株式会社リクルート住まいカンパニーについて

株式会社リクルート住まいカンパニーは、リクルートグループにおける住まい領域を中心とした暮らし領域に関わる商品、サービスの提供を行う事業会社です。「スーモカウンター」は、新築マンションの購入や注文住宅の建築を検討される方に向けて、ご要望に沿った物件や建築会社を中立な立場で紹介する対面型の無料個別相談サービスで、2005年9月から現在まで、全国117店舗に開設しています。

- 社名 : 株式会社リクルート住まいカンパニー
- 設立 : 2012年10月1日
- 資本金 : 1億5千万円
- 従業員数 : 1,448名(2015年4月1日現在)
- 事業内容 : 住宅領域に関わる商品、サービスの提供

### ◇ 株式会社リクルートテクノロジーズについて

- Web サイト : <http://www.recruit-sumai.co.jp/>

株式会社リクルートテクノロジーズは、リクルートグループのビジネスにおけるIT・ネットマーケティングテクノロジーの開発・提供を行う機能会社です。IT・ネットマーケティング領域の専門力・イノベーション力で、リクルートグループのビジネスを進化させることがミッションであり、「次世代技術のR&D・新ソリューションの開拓」「ビジネスの実装」といったテーマに取り組んでいます。

- 社名 : 株式会社リクルートテクノロジーズ
- 設立 : 2012年10月1日
- 資本金 : 1億円
- 従業員数 : 511名(2016年3月1日現在)
- 事業内容 : IT・ネットマーケティングテクノロジーの開発・提供
- Web サイト : <http://recruit-tech.co.jp/>

### ◇ 研究開発組織 アドバンスドテクノロジーラボ(ATL)について

リクルートテクノロジーズ内の研究開発組織であり、多くのサービスを持つリクルートグループの中で、新しい技術の開拓や次のトレンドをいち早く察知し、未来のサービスにいかせるソリューションを生み出す部署です。日常業務では使わないような新しい技術を噛み砕き、使いこなし、その技術をビジネスの武器となるような形で追求していける環境を設けています。



#### ◆自然言語処理でパン田一郎と会話

LINE ビジネスコネクト<sup>※3</sup>を利用し、会話型 LINE 公式アカウント「パン田一郎」をリクルートジョブズと共同開発いたしました。会話中の文章や質問をコンピュータで解析できる自然言語処理技術により、“まるで中の人がいるかのような”コミュニケーションを実現しました。ユーザーは「パン田一郎」との会話を楽しみながら、『fromA navi』のバイト情報、

株式会社リクルート住まいカンパニー  
株式会社リクルートテクノロジーズ

バイトの際に役立つ情報を取得することが可能です。

※3 LINE の公式アカウントで受けたユーザーのメッセージ等を、API で受け取れるサービス。自社システムと連携させ、ユーザー個別に様々な情報を提供可能。

#### ◆女子大生がデザイン、オシャレな新型ウェアラブルを開発

ウェアラブル端末に関する取組みの一環として 2015 年 3 月、女性をターゲットとした新型ウェアラブル端末を開発しました。

これまで機能面にフォーカスしたウェアラブル製品は数多く発表されてきたものの、ユーザー目線で「女性がアクセサリ感覚で身に

けられる」ウェアラブル端末は少数でした。そこで、リクルートテクノロジーズが独自に開発したウェアラブル端末を、「Rikejo 製作所 by 講談社」所属の現役女子大生がデザイン。ファッションに敏感な現役女子大生の声をじかに取り入れることにより、女性が「アクセサリとして身につけたい」と思うような、今までにないデザイン性を追求しました。



#### ◆HMD を活用したリゾートウエディング仮想体験

ヘッドマウントディスプレイ (HMD) のコンテンツ開発技術を活用し、「ゼクシィフェスタ 海外 & 国内リゾートウエディング」※<sup>4</sup>において、バーチャルリアリティ体験コーナーを設置しました。

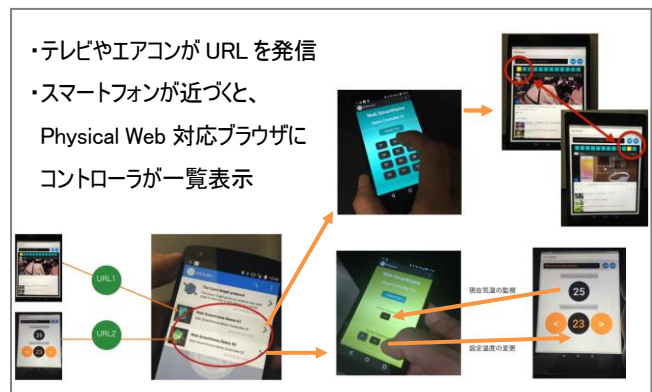
リゾート地での挙式を検討するカップルが下見を行いづらい現状を踏まえ、HMD を装着することにより、まるで実際に国内外のリゾートエリアを訪れているかのような擬似体験を可能に。これまでになく体験価値の提供を実現しました。

※4 株式会社リクルートマーケティングパートナーズ(本社:東京都中央区 代表取締役社長:山口文洋)が主催する、結婚・新生活に関連したイベント。

#### ◆未来のスマートホーム技術を実証実験

IoT 技術を普及させる標準規格として、PhysicalWeb※<sup>5</sup>に注目。「家の中で Physical Web を活用したらどんな体験が可能か?」を実証する研究の一環として、URL を発信する仮想の家電を用意。スマートフォンの Web ブラウザ上で URL を受信し、コントローラとして操作できるデモを行いました。コーディング等に馴染みがないデザイナーでも、簡単にコントローラを開発できるよう、独自のコンポーネントライブラリも開発・提案しています。

※5 Google が 2014 年 10 月 3 日に発表した、Google が公開する Web 技術を利用して IoT でモノと対話できる仕組みをつくることを目的としたプロジェクト。



#### 本件に関する報道関係様からのお問合せ先

株式会社リクルートテクノロジーズ PR 事務局 池田(イケダ)・大畑(オオハタ)・進藤(シンドウ)

TEL: 03-5545-3888 FAX: 03-5545-3887 MAIL: rtc-ml@aur.co.jp

〒107-0052 東京都港区赤坂 1-7-1 赤坂榎坂森ビル 5F