

報道関係者各位

モビルス株式会社
2023年2月22日

ムーア（MooA）に OpenAI 社の GPT-3 を活用した新機能をリリース 実証実験を開始

The SupportTech Company として顧客サポート支援のソリューションを開発・提供するモビルス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：石井智宏）は、ムーア（MooA）に OpenAI 社の GPT-3 を活用した新機能の β 版をリリースし、2月20日より実証実験を開始したことをお知らせします。

昨今世間の注目を浴びている OpenAI 社の ChatGPT は、GPT-3 という大規模自然言語処理モデルをベースに構築されています。GPT-3 は 1,750 億パラメータという巨大な言語モデルであり、ChatGPT のような何かを聞いたら答えるという対話文章生成は出来ることのごく一部の機能となります。

モビルスはこれまで手掛けてきたムーア（MooA）の機能として、GPT-3 を活用したオペレータおよびスーパーバイザー向けの「対話要約機能」「対話意図抽出機能」の β 版をリリースしました。既に一部クライアント企業と 2月20日より実証実験を開始しています。

■新機能概要

これまでコンタクトセンターのオペレータは、チャットや電話でのユーザーとの対話終了後に、アフターコールワーク（対話終了後業務）として、対話内容の要約に多くの時間を擁していました。また膨大な対話ログを分析し、新たに生まれてくる FAQ（よくある質問）の抽出を行っていました。

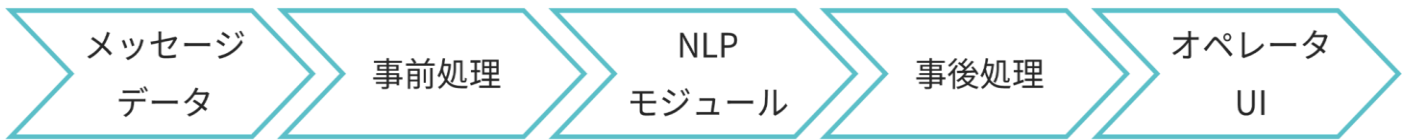
この度 β 版に実装された「対話要約機能」と「対話意図抽出機能」では、これらの業務の自動化を可能にし、オペレータや管理者の不可を大きく下げ、コンタクトセンターの業務効率化を推進します。

- (1)対話要約機能: オペレータとユーザーの対話内容から要点を自動でまとめ、文章化を行います。
- (2)対話意図抽出機能: ユーザーからの問い合わせおよびオペレータ回答ログから、FAQ を自動生成します。

「対話要約機能」「対話意図抽出機能」の MOBI AGENT への実装イメージ図



対話要約・対話意図抽出におけるデータフロー図



NLP モジュール(GPT-3)の利用に際して、
独自の事前・事後処理を行うことで精度の高い要約・意図抽出を実現

この度リリースとなった機能はこれまで長い間模索しながらも実現できなかった、非常に価値のあるものと考えます。これらの機能について今後精度向上や運用コスト改善を進め、一般商用機能として実装していく予定です。

自然言語処理の世界では、日々革新的な技術変革が起きています。モビルスが目指す、技術の力を用いて課題多きサポート業界を改善するというミッションの推進力はこれからどんどん加速していくと考えます。GPT-3 のような最先端技術をサポートの現場に実装することで、ユーザーおよび現場で働かれるオペレータやスーパーバイザーの負荷を下げ、より満足度の高いコミュニケーションを実現できるよう、今後も取り組んで参ります。

■ムーア(MooA "Mobilus Operational AI")について

ムーア(MooA)はモビルスが独自開発するオペレーション支援 AI で、コンタクトセンターのオペレータやスーパーバイザーの業務をサポートする AI システムです。

例えば、当社 SaaS 製品である MOBI AGENT を介して、オペレータ向けに顧客からの質問の回答候補を提示する、意図せず入力された個人情報を自動でハイライトする、といったコンタクトセンターの業務に特化した支援機能を提供しています。

【モビルス株式会社について】

会社名:モビルス株式会社

代表者:石井智宏

所在地:東京都港区芝浦一丁目1番1号 浜松町ビルディング 15 階

設立:2011年9月

上場市場:東京証券取引所 グロース(証券コード:4370)

事業内容:コンタクトセンター向け SaaS プロダクト(モビシリーズ)などの CX ソリューションの提供

公式 HP:<https://mobilus.co.jp/>

IR 情報:<https://mobilus.co.jp/ir>

メールアドレスをご登録いただいた方にモビルスの各種開示情報をお知らせする「IR メール配信サービス」をご提供しています。下記の QR コード・当社ウェブサイトの IR 情報のページ(<https://mobilus.co.jp/ir/irmail>)からご登録いただけます。



* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ

pr@mobilus.co.jp(広報担当)までお問い合わせください

MOBILUS