

平成28年12月15日

各位

会社名 株式会社 A L B E R T

代表者名 代表取締役社長 上村 崇

(コード番号：3906 東証マザーズ)

問合せ先 執行役員最高財務責任者 村上 嘉浩

(TEL. 03-5909-7510)

新製品のリリースに関するお知らせ

当社は人工知能・機械学習技術を駆使するチャットボット型接客ツール「Proactive AI (プロアクティブ エーアイ)」のパブリックベータ版を2016年12月15日にリリースいたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 新製品の開発背景

ALBERTは創業以来、高度な分析力を強みにビッグデータアナリティクス領域で成長を遂げてまいりました。中でもマーケティング領域においては、国内でいち早くレコメンドエンジンやプライベートDMP構築サービスの提供を開始いたしました。これらのサービスを提供する中で、従来型のサイト内検索機能等では欲しい商品や適切な情報にたどり着けないといった機会損失や、カスタマーサポートに費やすコミュニケーションコストが多大であるといった課題を抱えるお客様が多く存在していることが判ってきました。ALBERTはこれらの課題を解決すべく、対話型のコミュニケーションにより、訪問者の検索行動を能動的に支援したり、お問い合わせに自動返答したりすることができるチャットボット型の接客ツール「Proactive AI」を開発いたしました。

2. 新製品の概要

「Proactive AI」はオンライン上であたかも実店舗のスタッフと対話するような接客を実現するチャットボット型の接客ツールです。ECサイトに限らずメディア、求人サイト等幅広く対応することができ、また、チャットウィンドウの背景やアイコンのデザインはご導入いただくサイトに合わせてカスタマイズすることができます。

更に、2017年3月にはLINE、Facebook Messengerとの連携を予定しており、オムニチャネルコミュニケーションにもご活用いただけるようになります。



「Proactive AI」には訪問者をアシストする3つのメイン機能があります。

① プロアクティブサポート

訪問者が困っている状態をシステムが自動把握して能動的に声掛けをすることで、サイトの離脱防止やコンバージョン率の向上を支援します。またサイト訪問者に声掛けをするタイミングは、システム側で自動的にチューニングされます。

② 対話型検索エンジン

実店舗でスタッフと会話をしながら相談するように、自然言語で商品や情報を検索することができます。機械学習により訪問者毎に算出された親和性スコアを元に、対話の内容がパー

ソナライズされ、訪問者が最適な商品や情報に出会えるようにアシストします。対話の中で提案される商品や情報のデータはサイト上から自動収集されるため、商品マスタファイル等を連携するためのシステム開発は不要です。

③ 問い合わせ自動応答

質問と回答をシステムに登録することで、コンタクトセンターのオペレーターの代わりに、チャットボットが自動的に訪問者の質問に回答するFAQシステムとして機能します。これにより、コンタクトセンターのオペレーターが繰り返し同じ質問に回答しなければならないといった人的コストを削減することができます。

3. 今後の見通し

当該新製品のリリースは計画に織り込んでおり、当期（平成28年12月期）業績見通しに与える影響は軽微であります。重要な影響が生じる場合は、判明次第速やかに開示させていただきます。

以上