

報道関係者各位

2019年3月5日

株式会社イクシーズラボ

エネコムが、LINE/チャットによるお客様サポートを開始。

AI 会話エンジン「CAIWA」と

チャットサポートシステム「モビエージェント」を採用。

～AI チャットボットによる24時間対応を実現～

実績が豊富で言語認識精度の高さに定評がある株式会社イクシーズラボ(本社:東京都江東区、代表取締役社長:菊池 淳、以下イクシーズラボ)のAIエンジン「CAIWA」とモビルス株式会社(所在地:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏、以下モビルス)の提供するチャットサポートシステム「mobiAgent(モビエージェント)」が、株式会社エネルギー・コミュニケーションズ(所在地:広島県広島市、取締役社長:熊谷 鋭、以下エネコム)のサービス「メガ・エッグ」の顧客向けチャットサポートに採用され、2019年3月5日より提供開始します。

#### 導入の背景:

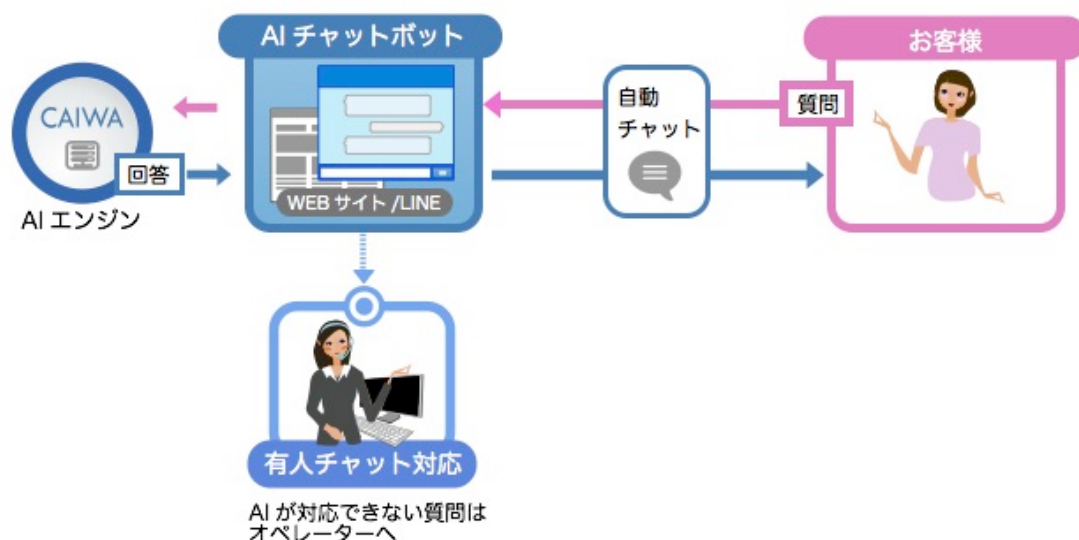
現在、メガ・エッグのコールセンターの営業時間は、全日10時～19時となっています。しかし営業時間外に疑問やトラブルを解決したいというお客様もいらっしゃいます。そこで、コールセンターの運営、メールでの問い合わせ対応、WEBサイトなどで、お客様が自己解決できるように情報を充実させてきましたが、WEBサイトでは望む情報に到達することが難しいケースなども見られました。

そこで、エネコムでは2019年3月5日より、ユーザーが使い慣れたチャット型の問い合わせ窓口を設置することとなりました。

#### AIによるLINE/WEBチャットサービスの概要

AIチャットボットは、LINEとWEBで利用でき、24時間365日、時間を気にせず気軽に質問することができます。また、どこでも素早く問題解決ができるのも特徴です。お客様は自然な言葉で質問ができ、回答できるものについては回答が一発で表示され、FAQを見ていただけたほうが良いものについては、FAQのリンク先を案内します。

なお、AIで対応できない質問については、オペレーターに交代し、回答します。(営業時間内に限ります。営業時間外の場合は、お問い合わせフォームにつながります。)

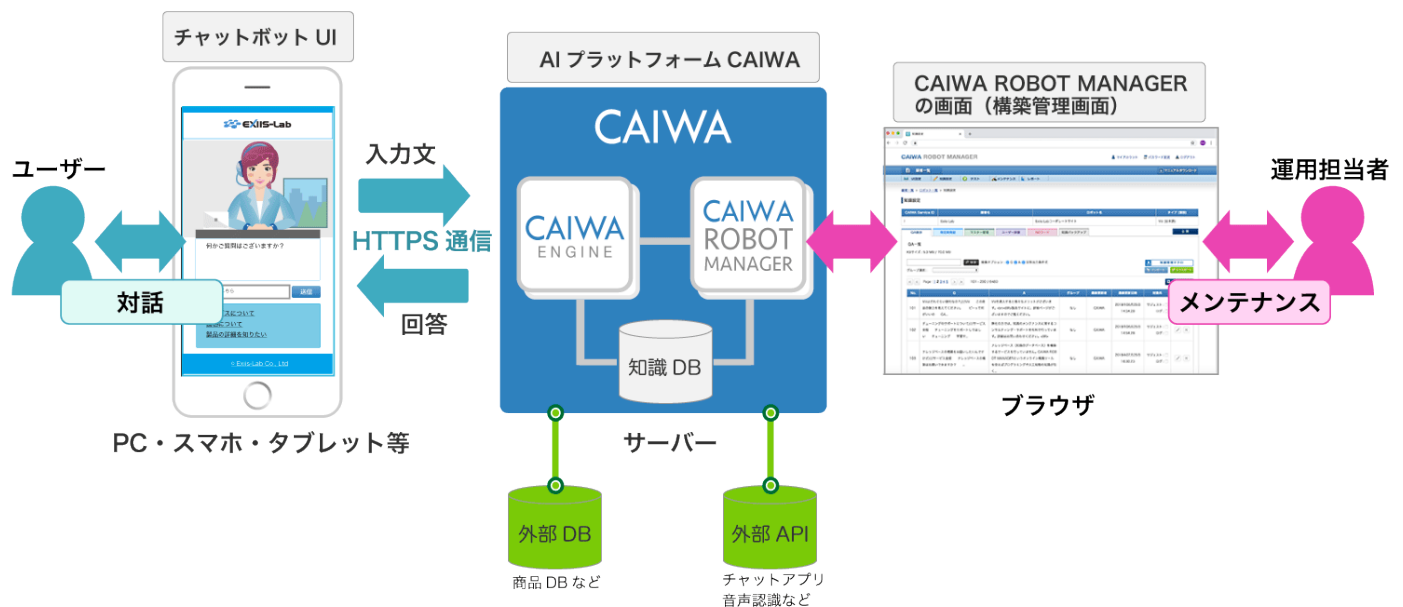


## AI エンジン「CAIWA(カイクワ)」について

CAIWAは15年以上の開発を経て2007年からは、すでに自動応答システム(チャットボット)の基盤として多くの企業に採用されてきた信頼性の高い成熟したAIエンジンです。

### <CAIWAの強み>

- ・高い言語認識精度  
少ないデータでも様々な言い回しの言葉の意図を捉えて最適な回答を導きだします。
- ・簡単構築・メンテナンス  
充実したツールにより短期間で導入でき、メンテナンスも容易に行えます。
- ・高い拡張性と柔軟性  
外部DB、外部APIとの連携も可能で、商品検索用途や音声対応など柔軟に顧客ニーズにお応えできます。
- ・多くの特許を取得  
50以上の特許を取得しており安心してご利用いただけます。



## チャットサポートシステム「mobiAgent(モビエージェント)」

モビルスが提供している「モビエージェント」は、コンタクトセンター向けチャットソリューションです。ウェブサイト上のチャット小窓や、LINE・Facebook Messenger などのメッセージングアプリなど多様なインターフェースと連携できます。「モビエージェント」によってお客さまは、サポート窓口を問わず、使い慣れたインターフェースからの問い合わせが可能です。

さらにFAQシステムや人工知能との接続によって、自動応答とオペレーターによる有人応答のハイブリッド対応をシームレスに実現できます。

今回の「CAIWA」と「モビエージェント」を活用した顧客対応により、より多くのお客さまからの問い合わせ受付、そして対応業務の効率化が期待されています。

---

## モビルス株式会社について

モビルスは、人々のコミュニケーションを楽しく、豊かにするソリューションを開発する Communication Tech Company です。AI チャットボット(自動応答)と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現する「モビエージェント(<https://www.mobi-agent.com/>)」をはじめとして、AIとモバイルテクノロジーを活用したソリューション開発を得意としています。

所在地：東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

会社名：モビルス株式会社

代表：石井 智宏

設立日：2011年9月

事業：人工知能とモバイル技術を活用した、コミュニケーションとIoTソリューションの開発

電話：03-6417-9523

ウェブ：<https://mobilus.co.jp/>

---

## 株式会社イクシーズラボ について

株式会社イクシーズラボは、15年以上の研究と多くの商用実績で培った知見を取り入れ開発されたAI会話エンジン「CAWA」をベースに、コンピュータのソフトウェア分野における人工知能の各種技術の応用研究、サービス提供を行っている企業です。人工知能技術による高度なコミュニケーション技術の開発、およびそれらを基盤としたサービス提供による社会への貢献を追求しています。

所在地:東京都江東区有明 3-7-26 有明フロンティアビル

会社名:株式会社イクシーズラボ

代表:菊池 淳

設立日:2017年1月1日

事業:

- 1.人工知能システム・ロボット開発・製造・販売、
- 2.ソフトウェアシステム受託開発、
- 3.人工知能に関する各種技術の応用研究

電話:03-3570-7154

ウェブ:<http://www.exiis-lab.com/>

※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

株式会社イクシーズラボ 広報担当 飯沼