

2020年7月29日

## 日本ユニシス バックオフィス業務のDXを支援する AI業務問い合わせ自動応答サービス「RinzaTalk」を機能強化

日本ユニシスは、AIサービス「RinzaTalk（リンザトーク）」の人事・総務などのバックオフィス業務の社内問い合わせに自動応答するチャットボット機能を強化し、本日から提供開始します。質問者ごとに表現の揺れがある問い合わせに対して、「RinzaTalk」が担当者に代わり自動で回答し、定型的な問い合わせの対応時間を削減します。また「RinzaTalk」に、社内用語や専門用語を学習させることで、専任化・属人化している問い合わせ対応を効率化し、人とAIが協調したDX（デジタルトランスフォーメーション）を実現し、新たな働き方改革へとつながります。

with コロナ/after コロナのなか、働き方はますます多様化、テレワークなど業務のデジタル化が進み、社内での問い合わせ業務においても、オンラインでの迅速かつ正確な回答が求められています。

特に人事・総務部門においては、質問する従業員が複雑な制度やルールを知らない場合も多く、前提条件など問い合わせ内容が複雑になりがちです。AI業務問い合わせ自動応答サービス「RinzaTalk」は、質問内容の言葉の揺れを理解し、対話形式で確認・回答することができるので、対応件数の削減とともに、対応が必要な場合も一つの質問に対し何度もやり取りをすることが無くなります。

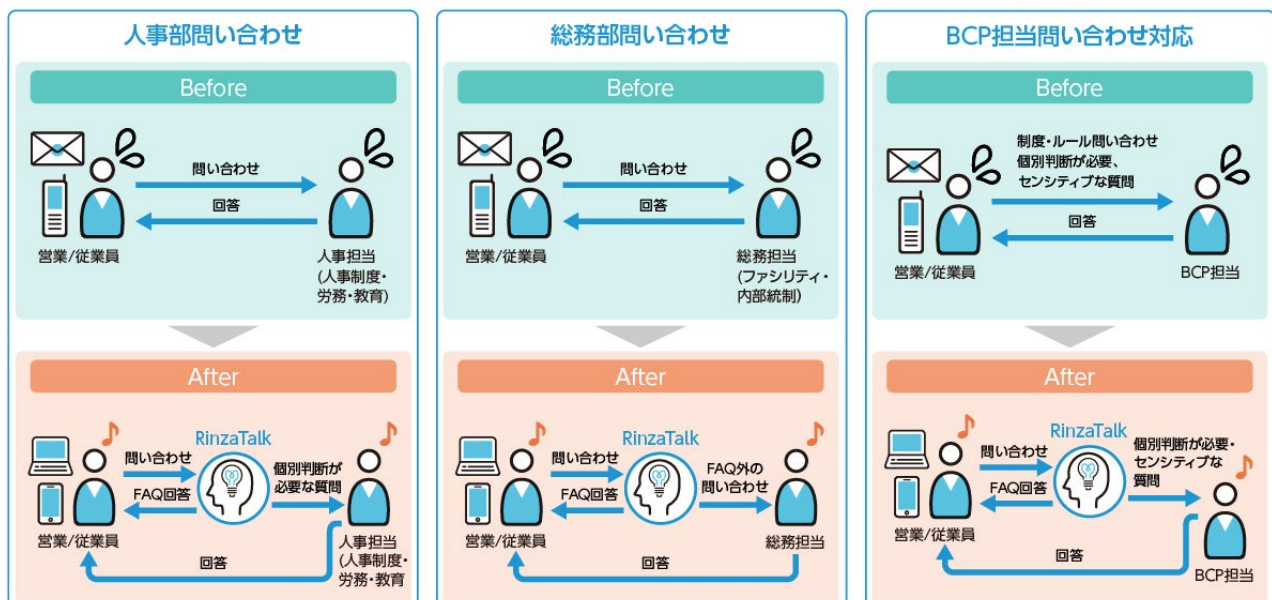
「RinzaTalk」は、バックオフィス担当者を定型的かつ属人的な問い合わせ業務から解放し、DXによる戦略性をもった新たな働き方へとシフトすることを支援します。

なお2020年9月には、新型コロナウイルス（COVID-19）の想定質問回答データ提供サービスも、追加提供を予定しています。

### 【RinzaTalkの利用メリット】

- RinzaTalkが提供する想定質問回答データを利用することで、素早く手軽に始められます。
- 特別なIT知識がなくても、権限に応じてデータの閲覧/更新が可能です。
- 社内用語や専門用語などの辞書機能を活用することで、業務品質の平準化や業務担当者のスキル補完として利用できます。
- データサイエンティストが蓄積されたデータを分析し、FAQ（よくある質問と回答）の作成・更新を支援します。

【図1:RinzaTalkを利用した業務効率化】



#### 【RinzaTalk の機能】

- 自動応答  
問い合わせ文章を解析して学習データ（FAQ）からの確な回答を返します。社内の問い合わせ業務に利用可能です。  
文章を解析して学習データ（ルール）から仕分け結果を返します。人が経験則によって判断する業務に利用可能です。
- 自然言語解析  
質問者ごとに表現の揺れがある問い合わせや社内用語・専門用語を使った問い合わせを理解します。
- API 連携  
自社システムとの API を使った機能連携が可能です。
- WEB チャット画面（2020 年 10 月提供開始予定）  
UI（ユーザーインターフェース）を開発することなく、すぐに自動応答サービスを立ち上げることができます。
- 管理画面  
IT 部門は、全体の管理としてユーザー設定や利用状況確認、AI チューニングを実施できます。ユーザー部門は、特別な IT 知識がなくても、設定された権限に応じてデータの閲覧／更新が可能です。

#### 【RinzaTalk 導入・運用支援サービス】

- 顧客の声分析サービス  
問い合わせデータを可視化し、問い合わせ傾向の分類や分析を行います。
- 適用診断サービス  
お客さま業務で蓄積されたデータを用いて、RinzaTalk の適用方法を具体的に検討し、AI チューニングを行います。
- 想定質問回答データ提供サービス（2020 年 9 月提供開始予定）  
人事・総務の問い合わせ業務で、頻度の高い想定質問回答データを提供します。当社での対応の知見を含めた新型コロナウイルス関連のデータを提供開始予定、その他のデータも順次拡大予定です。
- 精度向上アドバイスサービス  
データサイエンティストが利用状況を確認し、精度向上に向けたアドバイスを行います。
- FAQ 作成・更新サービス  
お客さま業務で蓄積されたデータを分析し、FAQ を作成・更新します。

以 上

#### ■ 関連リンク

- ・ AI 業務問い合わせ自動応答サービス「RinzaTalk」  
<https://www.unisys.co.jp/solution/biz/ai/rinzatalk/howto.html>
- ・ 社会課題を解決するデータ+AI Rinza  
<https://www.unisys.co.jp/solution/biz/ai/>

※ 掲載の情報は、発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

※ Rinza および RinzaTalk は、日本ユニシス株式会社の登録商標および商標です。

※ 記載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

<報道関係お問い合わせ窓口>

[https://www.unisys.co.jp/newsrelease\\_contact/](https://www.unisys.co.jp/newsrelease_contact/)