

2019年2月21日

株式会社JR東日本ネットステーション

株式会社オウケイウェイヴ

## JR東日本のインターネット予約サイト「えきねっと」へ AIを活用したチャットボットを導入します

JR東日本グループの株式会社JR東日本ネットステーション（本社：東京都渋谷区／代表取締役社長：山本敬津、以下「JR Nets」）は、全国の新幹線やJR特急列車の指定席、JR東日本国内ツアー商品の予約サービス等を提供しているJR東日本のインターネット予約サイト「えきねっと」（www.eki-net.com）の管理・運営を行っております。

このたび JR Nets は、えきねっとをご利用のお客さまへのご案内を充実、強化するため、日本初・最大級の Q&A サイト「OKWAVE」を運営する株式会社オウケイウェイヴ（本社：東京都渋谷区／代表取締役社長：松田元、以下「オウケイウェイヴ」）と連携し、お客さま向けのご案内 FAQ として、AI を活用したチャットボットを導入いたします。

### 1. 導入する新規機能

#### (1) チャットボットの導入

オウケイウェイヴ製のチャットボット機能（OKBIZ. for Chat & Bot<sup>※1</sup>）を導入し、「えきねっと」の一部画面<sup>※2</sup>にチャットボットによるサポートを案内するアイコンを表示します。

チャットボットでは、文章等でお客さまの質問を受け付け、FAQ の回答データベースから自動検索し、質問内容に対応する回答文を表示します。



#### (2) AIによる自動回答機能の導入

上記チャットボットで、FAQ の回答データベースから回答文を自動検索する際に、オウケイウェイヴ製の AI 機能（OKBIZ. for AI Agent<sup>※3</sup>）を活用します。これにより、過去のお客さまの質問内容や回答文への評価を自動的に学習し、回答文の検索精度の向上が可能となります。



※1：OKBIZ. for Chat & Bot <https://www.okwave.co.jp/business/service/okbiz-chat/>

※2：対象となる画面は順次拡大していく予定です（国内ツアー商品画面除く）。

※3：OKBIZ. for AI Agent <https://www.okwave.co.jp/business/service/okbiz-ai-agent/>

### 2. 導入時期

2019年2月25日

**株式会社オウケイウェイヴについて** <https://www.okwave.co.jp/>

本社所在地：東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 5F

設 立：1999 年 7 月

代表者：代表取締役社長 松田 元

資本金：9 億 9,600 万円

事業内容：日本初、最大級の Q&A サイト「OKWAVE」の運営及び関連する企業サービスの提供

- ・Q&A 形式の情報交換コミュニティサイト運営（OKWAVE など）
- ・FAQ ヘルプデスクソリューションの提供（OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support など）
- ・Q&A サイトの問題解決力を活用したソリューションの提供（OKBIZ. for Community Support など）
- ・FAQ 作成/支援コンサルティング