

16. 企業・団体のAI導入事例ーその他

【1 ロゼッタと武田薬品工業のAI自動翻訳共同開発】

株式会社ロゼッタは、武田薬品工業株式会社と2019年6月、AI翻訳の共同開発を開始した。ロゼッタが開発したAI自動翻訳「T-400」(Translation for Onsha Only)は、2,000社以上の企業で導入されており、製薬業界をはじめ、外資系ライフサイエンス、バイオベンチャー、医療機器、検査機器商社、国立研究所、大学研究室、各種病院・クリニック、化学、石油、食品、飲料、法律事務所、特許事務所、金融、IT、半導体、産業機械、電気機器など、さまざまな分野で活用されている。90種類以上の言語に対応する2,000分野に細分化された専門分野データベースと、ユーザーが保有している文書で構築されたデータを組み合わせることで各顧客別にカスタマイズされた自動翻訳を提供し、最大95%の正確さで翻訳することができ、機密情報を含む企業内文書の翻訳に際して、セキュアな環境を構築し、情報漏洩等のセキュリティリスクにも対応している。

武田薬品工業株式会社での導入にあたって、同社の外国語に係る業務をより効率化し、外注コストの軽減に貢献するAI自動翻訳を提供するために本共同開発を進めることに同意した。株式会社ロゼッタは同社との共同開発を通じて得た成果の一部を「T-400」全体の精度向上に反映させることにより、業界全体における業務効率化にも寄与するとしている。

出典：株式会社ロゼッタ プレスリリース（2019年6月11日）

【2 NTTコミュニケーションズのAI翻訳プラットフォームサービス】

NTTコミュニケーションズ株式会社（以下NTT Com）は、ビジネス文書の高精度な翻訳が可能なAI翻訳プラットフォームサービス「COTOHA®Translator」において、標準で翻訳可能な英語と中国語（簡体字）の2言語に加え、追加で11言語、合計13言語（25組の言語ペア）への翻訳が可能となる「多言語オプション」、および契約書などの翻訳精度を高めることが可能な「契約書・法務モデルオプション」の提供を、2019年10月より開始した。

同サービスは、最新のニューラルマシントランスレーション技術（脳の神経回路を模したニューラルネットワークを用いる機械翻訳技術）と、NTT グループの強みである日本語解析技術、および株式会社みらい翻訳と国立研究開発法人 情報通信研究機構との共同開発による翻訳エンジンを活用することで、ビジネスで利用可能な水準の自動翻訳を可能にした。英語翻訳においては、TOEIC で 960 点を超える精度をマークしており、また、中国語翻訳においても高い精度を実現している。

同サービスでは、PowerPoint など Microsoft Office 形式のファイルや PDF ファイルをドラッグ&ドロップするだけで、元のレイアウトのまま短時間で翻訳することが可能であるが、顧客がアップロードした文書ファイルや翻訳結果などはすべて暗号化され、NTT Com が管理する厳格なセキュリティポリシーにもとづいた環境で翻訳を行うため、機密文書などの翻訳にも適している。

なお、契約書や法律関連の文書については、条文などにおける独特の言い回しや専門用語が多く含まれることから、翻訳作業が困難であったが、「契約書・法務モデルオプション」では、みらい翻訳がアンダーソン・毛利・友常法律事務所の協力を得て開発し、契約書や法律関連文書の翻訳専用の学習モデルを利用することによって、辞書登録方式を上回る業界最高水準の精度を実現しているという。

出典：NTT コミュニケーションズ株式会社
プレスリリース （2019年10月1日）

【3 三井不動産ホテルマネジメントのAI自動応答】

株式会社三井不動産ホテルマネジメントは、ホテル利用顧客のさらなる満足度向上のため、株式会社アイアクトの提供する AI チャットボット「Cogmo Attend (コグモ・アテンド)」を、運営する国内全 38 ホテルの Web サイトに設置した。

通常のチャットボットによるホテル・グループ展開では、ホテルごとに AI を設ける必要があった。そこには「学習がホテルごとにかかる」「ホテ

ルごとに回答修正・追加の工数を要する」という点があり、コストパフォーマンスは低かった。

Cogmo Attend は AI を搭載しつつ、プログラミング不要で会話の作成が可能であり、複雑な分岐条件のある質問にも回答できる対話型 AI チャットボットである。これを導入することで、AI による自動応答で日本語と英語、それぞれの問合せに対して即回答できるようになり、電話やメールでの回答待機時間をなくすことを実現した。

また、同チャットボットのシステム構築を担当したアイアクトは、1つの設問に対し各ホテルに合わせた回答を使い分ける機能を実現した。全38ホテルに共通する問い合わせ内容は一元管理できるようにした一方、ホテルごとに異なる問い合わせ内容は個別に管理できるように設計し、メンテナンス工数を削減、コストパフォーマンスの高いシステムを実現した。

顧客対応における課題と AI チャットボット導入のメリットとして下記が挙げられるとしている。

- ・顧客の疑問を即座に解決することによる顧客満足度の向上
- ・顧客の疑問・質問を可視化することにより、ホテルのサービスやクオリティの改善に寄与
- ・問い合わせ対応業務の効率化によるホテルスタッフオペレーションの生産性の向上

出典：株式会社三井不動産ホテルマネジメント 株式会社アイアクト
ニュースリリース（2022年1月26日）

【4 TARAのAIカメラサービス「属性分析機能」を観光案内施設に提供】

株式会社TARAは、AIカメラサービス「メバル」の「属性分析機能」を、福島県会津美里町役場が運営する観光案内施設・本郷インフォメーションセンターへ提供すると発表した。

「メバル」はカメラに写った人物の属性を自動で取得し、リアルタイムで混雑状況を把握することなどが可能である。人の後頭部を検知する機能も持ち合わせているため、2台以上のカメラを利用することにより入退場者の人数カウントが可能にもなっている。

今回の取り組みは2022年10月1日より、本郷インフォメーションセンター入口にAIカメラを常設して実施し、属性分析機能を活用して「向羽黒山城跡」への入城者の分析を行うものである。会津美里町役場は向羽黒山城跡への入城者の顧客分析を行い、その解析結果（時間帯による人数や属性の把握・分析）をデータとして可視化することで、翌年度以降の観光推進に向けた参考値にしたいと考えている。その実現に向けた施策として、メバルの属性分析機能が導入された。

向羽黒山城跡は2001年8月に国指定史跡となり、2017年4月に日本城郭協会が選定した「続日本100名城」の一つに選定された。会津を見渡せるビュースポットとして親しまれている向羽黒山城跡のさらなる観光推進や地域の賑わいに、TARAの人流解析は貢献できるとしている。

株式会社TARA ニュース（2022年10月18日）

【5 SELFの会話型コミュニケーションAIを活用した「旅のしおり」】

SELF 株式会社は、独自に開発した会話型「コミュニケーション AI」を活用して、観光客に最適な旅行プランを提案・作成・保存する DX ソリューション「AI 旅のしおり」をリリースした。

「AI 旅のしおり」は、地域・観光サイト等で、ユーザーに対して AI がオリジナルの旅行プランを提案するサービスであり、ユーザーと会話することによって属性情報やニーズを取得・分析し、一冊のしおりのように旅行プランを作成・保存する。観光情報サイトに簡単に導入でき、サイトの「直帰率」「閲覧数」を改善、ひいては地域来訪者数アップが期待できるとしている。

「AI 旅のしおり」の特長は以下の通りである。

①情報収集

サイト画面上にいる AI ロボットがユーザーと会話をしながら、「誰と」「どんなスケジュールで」「旅の目的は何なのか」など、ユーザーのニーズを引き出し、さまざまな情報を収集して最適な提案を模索する。ユーザーが閲覧しているページの情報も習得可能であり、ページ

遷移した場合は、その情報も会話に応用され、推測・提案を重ねてユーザーのニーズを深掘りしていく。

②プラン提案

ユーザーから収集した情報をもとに、小さな子供がいる家族には、昼食後に遊べる場所を提供するなど、AI が観光プランを提案する。例えば、ユーザーが閲覧していたページの情報をもとに、「気になっていた〇〇茶屋街は、混雑を避けられるよう二日目の早い時間に組み込んでみました」などの提案も可能。

③旅のしおり DL

旅行プランを「旅のしおり」としてまとめ、完成したプランはスマートフォン等のモバイル端末への保存が可能。モバイル端末において、閲覧やデータの送受信、印刷をすることもできる。

「AI 旅のしおり」を導入することで、ユーザーのニーズにマッチした地域の魅力を提案できるため、サイト訪問数や旅行客の増加、コスト削減につながるほか、オンライン商品などの提案によって地域活性化にも貢献できるとしている。

出典：SELF株式会社 ニュースリリース（2022年6月21日）

【6 ELYZAの文章執筆AI「ELYZA Pencil」】

東京大学の松尾豊教授の研究室発の AI スタートアップ、株式会社 ELYZA（イライザ）は、キーワードを入力するだけで日本語の文章を約6秒で作成することができる大規模言語 AI を開発した。独自の AI によって高精度な文章執筆が可能であり、これを使った文章執筆 AI「ELYZA Pencil」のデモサイトを一般公開した。執筆業務をサポートする AI としては、国内で初という。

「ELYZA Pencil」は、同社の大規模言語 AI の第2弾であり、第1弾は、2021年8月に公開した、どんな文章でも AI が3行に要約する「ELYZA DIGEST（イライザダイジェスト）」であり、5日間で13万人の利用があったという。「ELYZA Pencil」は、数個のキーワードを入力するだけで日

本語のタイトルや文章を約6秒で自動的に生成することができ、デモでは、ニュース記事、ビジネス用メール、職務経歴書の生成機能を提供している。

「ELYZA Pencil」は、AIが一から文章を作成する生成型と呼ばれる、国内では成功例が少ない技術を使って開発された。「ELYZA Pencil」と東大の学生3人を比べた文章生成検証では、作業時間は「ELYZA Pencil」が東大生の56分の1、流暢性は、ほぼ同水準、正確性（事実と異なる記載をした率）については、「ELYZA Pencil」が27%、東大生20%であった。今後は、AIを改善して、言葉を扱う多様なホワイトカラーの業務を大規模言語AIでサポートし、ホワイトカラーのDX推進を目指すとしている。

出典：株式会社ELYZA ニュースリリース（2022年3月28日）

【7 グリラスとNTT東日本の「食用コオロギのスマート飼育」】

徳島大学発のベンチャー企業として、食用コオロギの生産から商品開発、販売までを一貫して国内で行う株式会社グリラスと東日本電信電話株式会社（以下NTT東日本）は、2023年1月より、ICT/IoTを活用した食用コオロギのスマート飼育に向けて実証実験を開始すると発表した。その第一歩として、NTTe-City Labo内の一室を食用コオロギの飼育施設として新たに整備し、実証の基礎となるコオロギの飼育における環境要因のデータ収集および分析を開始する。

現在、約80億人の世界の人口は、2050年には約100億人まで増加することが見込まれており、増え続ける人口を養うためには食糧の確保が喫緊の課題である。特に動物性タンパク質の不足は顕著であり、グリラスではこれらの社会課題の解決策として、食用コオロギを食品ロス由来100%の独自配合飼料を用いて生産してきたが、最新の情報工学的アプローチを取り入れることは、十分にはできていなかった。

同実験の飼育施設での実施内容は以下の通りである。

①データ収集

飼育室内の温度や湿度、CO₂濃度をはじめとした環境データをセンサーによって収集し、センサーと飼育室内の各種電子機器をHEMS

(Home Energy Management System) で可視化および一元管理を行い、コオロギにとって最適な環境を自動で制御する。

②AI 分析

収集したデータを画像認識 AI を用いて分析することにより、飼育環境内で発生した異常やその原因の検知やコオロギが食べた餌の量を測定し、飼育方法のさらなる向上や、各種コストおよび工数のスリム化を行い、分析結果をもとに、自動給餌などの高度な飼育方法の開発への寄与を目指す。

③飼育における省人化および効率化

NTT 東日本の保有するその他の DX ソリューションや製品などの活用に関しても、共に本施設にて効果検証していくことで、食用コオロギの飼育におけるさらなる環境負荷の低減や飼育環境の自動化・省人化を目指す。

本実証実験を通じた食用コオロギのスマート飼育環境の構築・確立を目指すとともに、今後の需要拡大を見据えて、飼育施設拡大も含めた事業化に向けての検討を進める。また、SDGs や食育分野などにおける情報発信等の活動においても連携を深めることで、事業と普及活動の両軸を推進し、食料問題の解決や地域産業の振興といった社会課題解決への寄与を目指すとしている。

出典：株式会社グリラス 東日本電信電話株式会社
プレスリリース (2023年1月19日)

【8 INDETAILと電縁の宿泊施設向けスマートチェックインサービス】

株式会社 INDETAIL と株式会社電縁は、多言語に対応し、宿泊施設におけるチェックインをスタッフ応対に頼らず円滑に実施するためのスマートチェックインサービス「**maneKEY**（マネキー）」を共同事業として開始することを発表した。

新型コロナウイルスの世界的な流行を受けた衛生面への不安から、対人サービス全般においては、顧客と事業者側双方にとって、対面での接触機会を極力減らす配慮が強く求められるようになると予想され、同サービスでは、多言語に対応したチェックイン、および鍵の提供を無人で行うことを可能としている。宿泊情報の管理においても、安全で信頼性の高いサービスを提供することで、新たに人材を獲得せずとも外国人旅行客の受け入れを実現し、クラウド上での情報管理が可能なソリューションを開発した。

「**maneKEY**」は、直感的な操作性に優れたタブレットと、AIを駆使した顔認証技術による本人認証を導入し、従来は人が行っていた宿泊施設のカウンター業務をIoTが担うことで、宿泊客にスムーズなチェックイン体験を提供するとともに、無人化により宿泊施設の運営業務を省力化する。また、スマートロックとの連携によって鍵の受渡しも作業レス化し、遠隔でのシステムチェックを可能とした。

「**maneKEY**」の主な機能は以下の通りである。

①予約

- ・事前登録機能（宿泊台帳に必要な情報を、宿泊客が施設到着前にスマートフォンやPCで登録）
- ・予約完了時に宿泊客へ送信するウェルカムメッセージの自動生成・自動翻訳機能
- ・チェックイン用QRコード発行

②チェックイン

- ・QRコードでの簡単チェックイン（宿泊客が予約情報を確認）
- ・AIによるパスポート自動読み取り・本人認証
- ・本人確認用の顔写真の自動撮影

③チェックアウト

- ・QRコードでの簡単チェックアウト

出典：株式会社INDETAIL ニュースリリース（2020年5月11日）