

2017年3月14日  
株式会社大京  
株式会社ジェナ  
ソフトバンク株式会社

## 不動産業界初、大京が社内の IT ヘルプデスク業務に

### IBM Watson を活用したチャットボットサービス「hitTO」を導入

～AI を活用した顧客サービス提供に向けてノウハウを蓄積～

株式会社大京（本社：東京都渋谷区、代表執行役社長 山口 陽、以下「大京」）は、社内の IT ヘルプデスク業務に、IBM Watson 日本語版を活用したチャットボットサービス「hitTO（ヒット）」を導入しますので、お知らせします。「hitTO」は、株式会社ジェナ（本社：東京都中央区、代表取締役：手塚 康夫、以下「ジェナ」）が開発し、ソフトバンク株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：宮内 謙、以下「ソフトバンク」）が 2016 年 11 月から販売するパッケージ型のソリューションで、本件が不動産業界における初の導入事例となります。

「hitTO」は、ユーザーと自然な会話で対話できる IBM Watson を活用したチャットボット※を、迅速かつ簡単にウェブサイトやアプリケーションに組み込めるソリューションです。IBM Watson の API の一つである NLC（Natural Language Classifier、自然言語分類）により自然なコミュニケーションが実現するほか、使い込めば使い込むほど学習して成長し、ユーザーの特性にあわせて最適な回答を提案します。また、学習データの内容を変えることで、社内向け、社外向けのさまざまな用途に対応します。さらに、PC 向けのウェブサイトや、スマートフォンやタブレット向けのアプリケーション、LINE、Skype、Slack などの外部プラットフォームや Pepper 向けアプリケーションなど、用途に合わせた最適なインターフェースを柔軟に選択することができます。2016 年 11 月よりソフトバンクが販売パートナーとして展開しており、現在、多くの企業に導入を検討いただいています。

大京は、2016 年 10 月に発表した中期経営計画「Make NEW VALUE 2021～不動産ソリューションによる新・価値創造～」において、新たな取り組みテーマの 1 つに「研究開発の推進」を掲げています。その一環として AI および IoT の活用を進めており、今回の「hitTO」の導入はその第一歩となります。まず社内の IT ヘルプデスク業務で「hitTO」を活用し、業務効率化を図るとともに、運用のノウハウを蓄積します。将来的にはそのノウハウを生かし、お客さまから寄せられる、住まいに関するさまざまなお問い合わせ対応業務への活用を検討します。AI を活用した顧客サービスの提供により、お客さま満足度を高めるとともに、労働生産性の向上を図ってまいります。

※ テキストや音声などにより、自動で会話を行うプログラム

#### < 「IBM Watson」について >

「IBM Watson」は、コグニティブ・コンピューティングを実現するためのプラットフォームです。クラウド上で提供される Watson は、大規模なデータを分析し、自然言語で投げ掛けられた複雑な質問を解釈して、根拠に基づいた回答を提示します。Watson の詳細は、日本 IBM 公式サイト (<http://ibm.biz/watsonjp>) をご覧ください。

### <株式会社大京>

大京は、半世紀にわたり、全国主要都市において 37 万戸超の「ライオンズマンション」などを提供してきました。現在は、マンション開発にとどまらず、グループ 12 社とのシナジーを発揮し、建物の維持管理をはじめ、中古売買、賃貸管理、リフォーム、再開発・建て替え事業等を展開し、グループ一体のワンストップ・サービス体制でお客様のライフサイクルをサポートする企業グループを形成しています。詳細はウェブサイトをご参照ください。<http://www.daikyo.co.jp/>

### <株式会社ジェナ>

スマートデバイス黎明期から法人向けアプリ開発に取り組んできたパイオニア企業で、国内では最大規模のアプリケーション開発実績を 2017 年現在有しています。「Think UI/UX First」をコーポレートメッセージに掲げ、これまでに法人向け iPhone / iPad / Android / Windows10 等のモバイルアプリの開発に注力してきた経験とノウハウをもとに、IoT、AI、ロボティクスなど先端分野にも事業領域を拡大しています。多様なテクノロジーやデバイスに最適なソリューションを提供することを通じて、「共に未来を創る」という理念の実現を日々追求しています。詳細はウェブサイトをご参照ください。

<http://www.jena.ne.jp/>

### <ソフトバンク株式会社>

ソフトバンクは、インターネット企業グループであるソフトバンクグループで、移動通信サービス、固定通信サービス、インターネット接続サービスを提供しています。グループ企業とのシナジーを発揮し、IT を通じて人々のライフスタイルを革新することを目指して事業を展開するとともに、IoT やロボット、エネルギー等の分野でも事業を拡大しています。詳細はウェブサイトをご参照ください。

<http://www.softbank.jp/corp/group/sbm/>

- IBM、IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。
  - SoftBank およびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。
  - その他、このプレスリリースに記載されている会社名および製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。
-

<ご参考> hitTO 画面イメージ



(1)WEB ブラウザから質問を入力



(2)質問へ自動的に回答



(3)URLや画像で回答することも可能