

2018年9月12日
株式会社クレストック

AI開発のイナゴ社と業務提携

ドキュメント× AI で、新たなサービスとソリューション提供へ

テクニカルドキュメント制作を中心にグローバルに事業を展開する株式会社クレストック(本社:静岡県浜松市、代表取締役社長:高林彰、以下、「クレストック」という)と、ヒューマン・コンピュータ・インタラクション(以下、「HCI」という)の技術開発・販売を行うイナゴ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役:ロン・ディカールアントニオ、以下、「イナゴ社」という)は、お互いの得意分野を融合することで新たなサービスとソリューションの開発を推進し、企業のCS向上の実現に向けて、2018年9月12日に業務提携しました。

■業務提携の目的

現在、ITの進化や市場の多様化により一般消費者(以下、「ユーザー」という)を取り巻く環境は大きく変化しています。このような中、ユーザーによる製品使用やサービスの享受では、情報の氾濫や複雑化(多層化)により必要時に迅速かつ正確に情報へのアクセスすることが難しい環境となっています。

また、企業内ではユーザーとのアクセスポイントである企業窓口(販売店頭やコールセンター、カスタマーサポート窓口等)に製品情報やサービス情報の集約や整理が不十分であったり、仕組みが無いなどにより、ユーザーに十分かつ適切な情報提供ができていません。このことにより、ユーザーの製品誤操作や無駄なオペレーションを招くこととなっています。

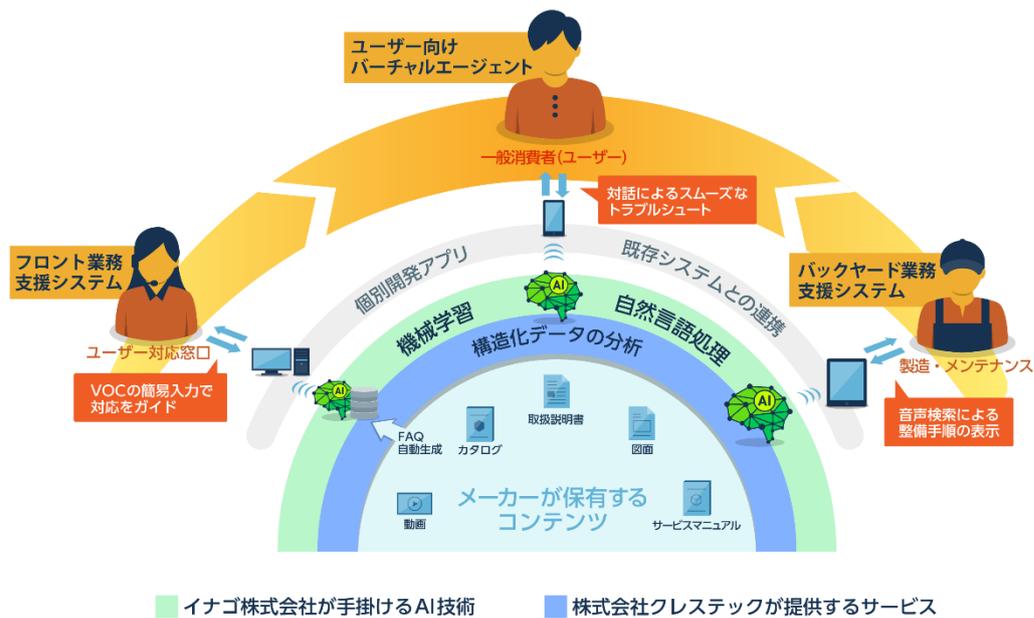
これらの問題解決には、より簡易的で正確なユーザーとのアクセスポイントを構築すること、そして企業内の情報の集約と整理を推進することが必要と考え、製品の技術情報に関する当社のノウハウや当社の構造化データの分析力、そして HCI 技術に長けたイナゴ社の自然言語理解などの AI 技術力や対話エンジン開発力を相互に融合することで、新たなサービスとソリューションを創造し、市場へ提供することで、ユーザーが安心して製品やサービスを受けられる環境づくりに貢献することを目指します。

■新サービス、ソリューションの概要

企業内の情報の集約と整理のためには、商品に添付される取扱説明書だけではなく、整備書やFAQ、動画、カタログ等、各部門が制作するあらゆる商品情報をもとに商品の知(以下、「ナレッジ・ベース」という)を構築します。

構築したナレッジ・ベースの有効活用として、情報アクセス者(ユーザーおよび企業窓口等)の利用環境に応じたインタフェースをイナゴ社の AI 技術をベースとした対話型エンジン(自然言語理解)を利用して構築し、迅速に、より正確な情報提供を実現します。なお、インタフェースでは、自然な言葉で対話できる音声アシスタント機能(イナゴ社 netpeople)を装備した音声認識ソフトウェアやテキストによる対話型バーチャルエージェント機能などにより、直感的なユーザーインタラクションを実現します。

■ 概要図



■ 今後の展開

製造業をはじめ、各種サービス展開している企業に向け、大きく分けて3つのサービスまたはソリューション提供を行ってまいります。

1) ユーザー向けバーチャルエージェント (ソリューション)

ユーザーが簡易的にアクセス出来るアプリや Web サイトなどのエージェントソリューション。

スマホやPCなどのデバイスから音声やテキストなどの情報入力により、製品の取扱情報や不具合対応、使用説明など製品やサービスに関わる情報の入手を支援する

2) フロント業務支援システム (サービス、ソリューション)

ユーザーからの問い合わせに関わる企業の窓口担当への情報提供支援システム。

コールセンターやカスタマーサポート部門、販売窓口部門の方々が、ユーザーの問い合わせに応じて迅速かつ正確な情報を入手し、提供できることを支援する。

3) バックヤード業務支援システム (サービス、ソリューション)

製品のメンテナンスや製造など企業内工程において情報提供する支援システム。

企業内業務として輸送機器を始めとした各種製品のメンテナンスや製造工程におけるインストラクションを音声によりハンズフリーにて作業できる環境構築を支援する。

■両社の特徴

新サービスおよびソリューションの開発には、商品の知（ナレッジ・ベース）となる各種マニュアル等の文書資産に対する解析力と日本語での問い合わせを実現する AI 技術が必須となり、両社のそれぞれの強みを融合して実現します。

クレストックの強み	<ul style="list-style-type: none">✓ 構造化文書の構築、解析、改修（XML/HTML、DTD 等）✓ マニュアル検証、解析、改修（文書構造、表現、文脈等）✓ テクニカルライティング力（商品知識、仕様情報、実機検証等）✓ システム開発（ドキュメント管理システム等）
イナゴ社の強み	<ul style="list-style-type: none">✓ 自然言語対話エンジン（netpeople アシスタントプラットフォーム）の開発✓ 対話型インテリジェントアシスタントの開発✓ FAQ 自動生成エンジン開発✓ データベース解析（FAQ、マニュアルデータ等）

■当事会社の概要

商号：	株式会社クレストック（CRESTEC Inc.）
設立年月日：	1984 年 9 月 17 日
本社所在地：	静岡県浜松市東区笠井新田町 676
代表者：	高林彰（2011 年 6 月就任）
資本の額：	2 億 1,540 万円
事業内容：	各種マニュアル企画・制作・コンサルティング、翻訳、印刷、パッケージ製造、販売支援サービス、各種コンテンツ制作、制作支援システム開発等

商号：	イナゴ株式会社（iNAGO Inc.）
設立年月：	2000 年 6 月
本社所在地：	東京都港区麻布十番 1-4-5 深尾ビル 5 階
代表者：	ロン・ディカールアントニオ（Ron DiCarlantonio）
資本の額：	72,615 千円
事業内容：	HCI 技術の技術開発・販売、インテリジェントアシスタントの開発およびプラットフォームの提供等

■商標について

netpeople はイナゴ株式会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先

メディアの方へ

取材申し込みは 広報担当（TEL：053-435-3553） までご用命ください。

以上