R&Dフェーズ｜研究　**実用化時期**｜FY27-

Mehr Licht!
More Photonics for Intelligence

#B09

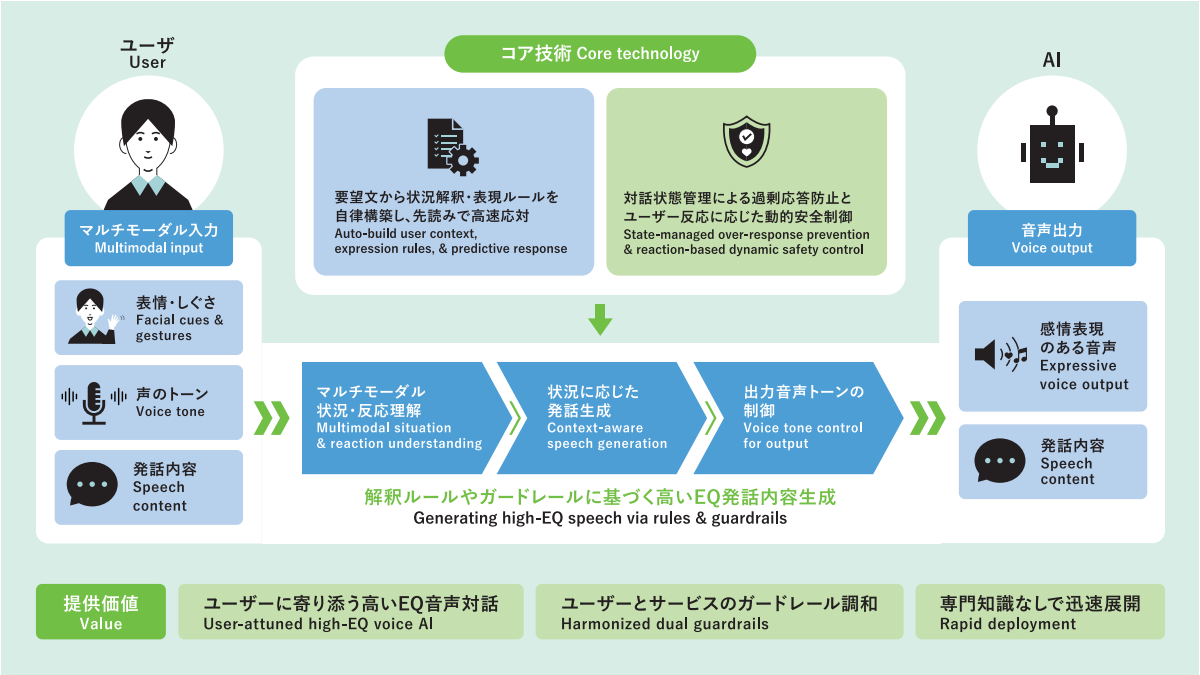
#顧客体験(CX)#AI倫理・責任あるAI

高EQ対話のマルチモーダル形式拡張技術

AI対話をユーザ状況に寄り添う音声対話へ拡張し、安心安全な高EQ対話を即座に構築できます

技術課題・ゴール

対話AIの普及が進む一方、高EQ音声対話にはマルチモーダル情報の複合実装や、意図しない過剰応答・ユーザに応じた柔軟な安全制御の難しさが課題でした。本技術は対話シーンに応じEQコンポーネント選定から解釈・表現ルール設計を自動化します。さらにユーザのリアクションに応じた安全基準の動的制御と対話状態管理による過剰応答防止で、あらゆる対話シーンへ安心・共感を提供する音声対話インフラの実現をめざします。



技術ポイント

要素技術

・自然言語指示からユーザのマルチモーダル状況解釈や音声合成の感情表現ルールを自律構築する技術と、応答先読みによる対話高速化技術
・共感的な対話を維持し過剰応答を防ぐ対話状態管理と、ユーザの反応から基準を推定し動的にパーソナライズ制御するEQガードレール技術

市中技術差異点

・世界初のユーザ状況解釈・表現ルール自動生成と応答先読みで高EQ音声対話を迅速展開し、個別AIでユーザ状況の説明可能性も確保
・市中の一律・静的な制御に対し、対話状態管理による過剰応答防止と、ユーザの反応に応じた安全基準の動的制御で、共感性と高度な安全性を両立

適用ビジネス/ユースケース

コミュニケーションサービス

コンタクトセンタにおいて顧客の声のトーンや発話内容から状況の機微を捉え、親身になって真摯に寄り添う対話を行いつつ、相手の発話やリアクションから適切な安全基準を動的に制御・適用するガードレール機能により意図しない過剰対応を防止。高い顧客満足度と安全性を両立した自動応対を実現。

出展組織
株式会社NTTドコモ R&Dイノベーション本部 サービスイノベーション部