R&Dフェーズ｜研究　**実用化時期**｜FY26-

Mehr Licht!
More Photonics for Intelligence

#B12

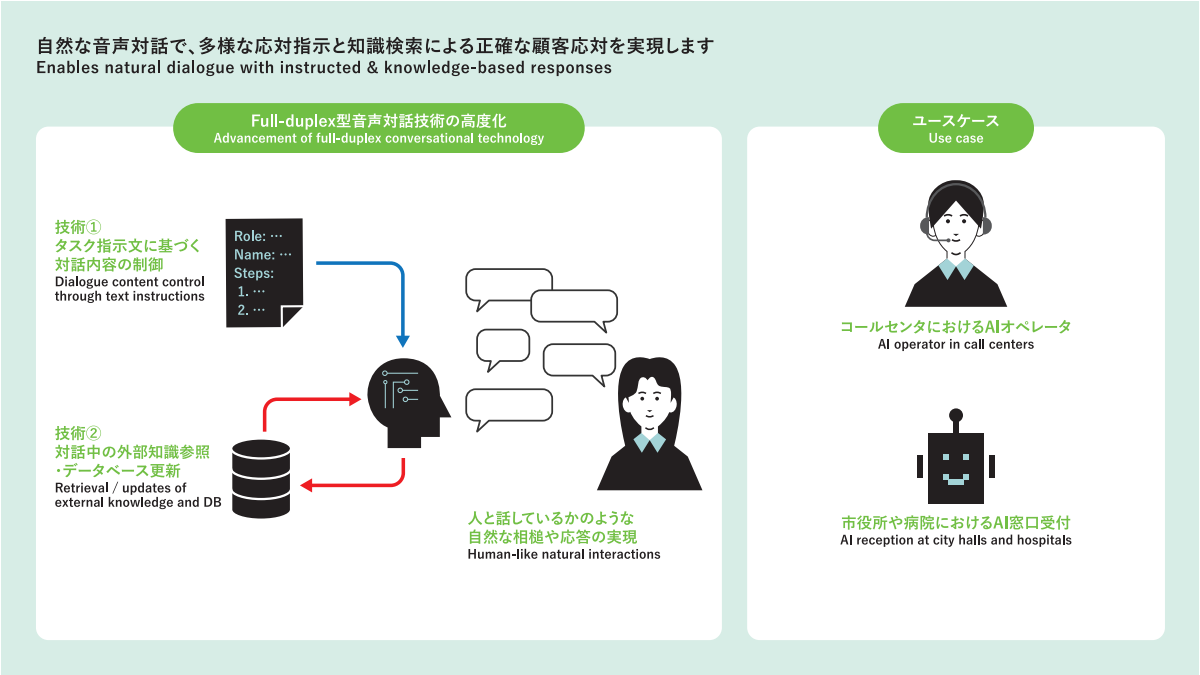
#顧客体験(CX)#業務効率化#DX・AX(デジタル変革)

円滑に応対業務を行う双方向型音声対話AI

自然な音声対話で、多様な応対指示と知識検索による正確な顧客応対を実現します

技術課題・ゴール

音声対話システムには、人間らしい自然な応対に加えて、与えられた役割に応じた適切な対話制御と、ユーザの意図に応じた正確な応答が求められます。NTTでは、会話の流れを把握し、必要な情報を自律的に参照・活用しながら自然に応対する双方向型音声対話AIを開発しコールセンタをはじめとする接客・応対業務に適用することで、人手不足や過重労働などの社会課題の解決に貢献することをめざします。



技術ポイント

要素技術

・対話方針を記述したタスク指示文に基づいて対話を制御し、再学習することなく多様な応対に柔軟に適応できる「指示に基づく対話制御技術」
・対話中に外部知識データベースを自律的に参照・更新し、外部知識に基づく正確な回答や自律的な応対を可能にする「外部知識の自律参照・更新技術」

市中技術差異点

・顧客応対に特化した機能群を備えた双方向型音声対話AIにより、AI単独で高精度な顧客応対を実現
・長年培った音声処理技術により高品質なAI向け学習データを生成・整備し、日本人にとって自然で心地よい音声対話を実現

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

様々な業種のコールセンタにおける実オペレータの補助・代替をめざし、人間らしい自然な対話による顧客応対が可能なAIオペレータを実現します。

出展組織

NTT株式会社 人間情報研究所

関連情報URL

https://youtu.be/i1xDB9X83CM
https://youtu.be/agSmgQHnmcs