

NEWS RELEASE

**ChatGPTで使われているOpenAIの最新技術「GPT-4」を搭載した
ティ・アイ・エルのAI音声ダッシュボード「RECORiS powered by GPT-4」の
共同実証実験の取り組み
～会話の要約や感情分析、会話のキーワード抽出などの機能効果検証で協力～**

エコモット株式会社(本社：北海道札幌市、代表取締役：入澤 拓也、以下「エコモット」)の出資先企業である、ティ・アイ・エル株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役：藤浪 慧、以下「TIL」)は自社で開発・提供する AI 音声ダッシュボード RECORiS に世界中を席卷している LLM (Large Language Model：大規模言語モデル) を搭載し機能拡張に取り組んでおります。これを受け、エコモットは、RECORiS に含まれる会話の要約や感情分析、会話のキーワード抽出などのアップデート機能を効果検証の場を提供するとともに RECORiS を用いた業務効率化について協力して取り組みます。

RECORiS は現場の音声をスマートフォンアプリ経由でテキスト化し、あらかじめ設定されたワードを検知することで、カスタマーハラスメントやパワーハラスメントの見逃しを防ぎ、コンプライアンス遵守に貢献する TIL の主力ソリューションで、昨年 4 月の資本業務提携以来、エコモットと TIL の協業により、弊社データアナリティクス部をその強化に当たらせて参りました。その成果が LLM 搭載による機能拡張という形で表れてきたことを受け、この動きをさらに強化し、事業を拡大すべく本検証に取り組む所存でございます。

エコモットでは、様々な IoT ソリューション事業でカスタマーサポート業務を行っており、顧客との接点が多くあります。これらの会話データをもとに、2023 年 5 月中旬から開始予定の実証実験を通じて、カスタマーサポートの品質向上や従業員のケアへの貢献を実現します。



■ RECORiS とは

生活者と直接対峙するサービス現場ではさまざまなトラブル・困りごとが発生する可能性があります。例えば、コミュニケーションミス、事故・トラブル、クレームなどがあげられます。RECORiS は独自開発されたボイスレコーダーデバイスとソフトウェアによって、現場でのコミュニケーションを全てテキスト保存することが可能です。

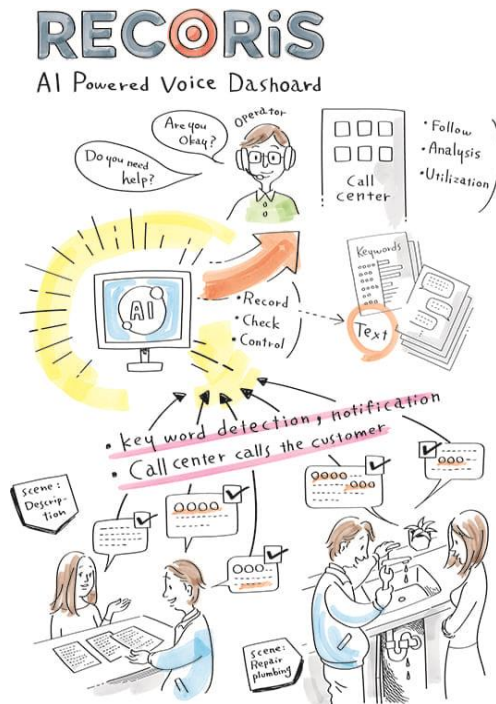
あらかじめ設定された禁止語句や大声などを AI が検知するとオペレーションセンターへ自動通報し、訪問先や密室でのトラブル発生を防ぎます。また、テキスト保存されたデータは担当者・日時・場所・単語等によって検索ができ、事故対応時のエビデンスとして活用することが可能です。さらに、トラブル対応だけではなく、音声データはサービス・営業品質の向上やマーケティングにも活用できます。

これまで人に依存していた現場のノウハウをデータ化することでサービスのパフォーマンス最大化を実現します。

■今後の展望

実証実験の結果によって、エコモットでの販売を検討し、自社の顧客へ展開、自社内での活用、IoT 監視センターにおいて自動化されたコンタクトセンターの確立を目指していきます。

<RECORiS のシステムイメージ・ダッシュボード>



■ティ・アイ・エル株式会社について

TILは2017年に創業し、2019年3月には北大発ベンチャーに認定され、北海道大学のAI/IoTに特化した工学研究室と連携し、低価格でスピーディなサービス提供を実現してきました。

「IoTテクノロジーを用いて、次世代の生活者体験を創造する」をコンセプトに、最先端のテクノロジーを活用したPoCから事業構築に至るまで一気通貫した支援を提供します。

所在地 : 〒102-0073 東京都千代田区九段北 1-12-4 徳海屋ビル 6階

(北海道テクノロジーセンター：北海道札幌市北区北 21 条西 12-2 北大ビジネススプリング 204)

代表 : 藤浪 慧

設立 : 2017年9月

事業内容 : IoT・AIを用いたソリューション研究・企画・開発

URL : <https://tilab.jp/>

■エコモット株式会社について

エコモットは 2007 年の創業以来 IoT 専門のソリューションベンダーとして、センサー・自社開発通信デバイスの提供を行うとともに、多様な顧客ニーズに応じたカスタマイズ、現場での設置ノウハウを提供し、あらゆる「モノ・コト」からセンシングを可能にするソリューションを提供しています。2017 年 6 月に札幌証券取引所アンビシャス市場、2018 年 6 月に東京証券取引所マザーズへ上場。2019 年 1 月に KDDI 株式会社と資本業務提携いたしました。

所在地 : 〒060-0031 北海道札幌市中央区北1条東1丁目2番5号 カレスサップロビル 7階

代表 : 代表取締役 入澤 拓也

設立 : 2007年2月

資本金 : 6億1,574万円 (2023年2月末現在)

事業内容 : IoTソリューションの企画、およびこれに付随する端末製造
通信インフラ、アプリケーション開発、並びにクラウドサービスの
運用・保守に関する業務のワンストップでの提供

URL : <https://www.ecomott.co.jp/>

本件に関するお問い合わせ先

エコモット株式会社 IoTソリューション事業部 内藤

TEL : 011-558-2211 MAIL : itg@ecomott.co.jp