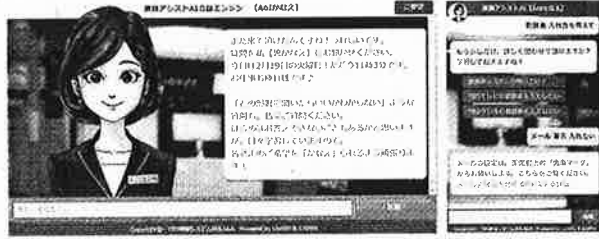


TBSテレビの働き方改革 日立システムズが支援 対話型自動応答AI導入

日立システムズはこ
のほど、TBSテレビ
の働き方改革を支援す
るため、TBSの社内

システムに対話型自動
応答AI（人工知能）
サービスの「CAIWA
A（カイワ）」（イクシ



TBSテレビで導入
した「CAIWA」の
画面イメージ

（ブラウザ製）を導入し
た。

これによりTBS社
内システムに関する問合
や業務に関する問合
わせ対応を、チャット
ボットによる自動回答
で解決できるようにな
り、大幅な業務効率化
につながっている。
導入したCAIWA
は、サイト利用者が入
力した質問に対して、
AI技術を活用したチ
ャットボットで自動回
答するサービス。
入力された文章に対

応する一般的なキーワ
ードマッチングではな
く、入力文章全体の意
味や利用者の意図を理
解することで言葉の揺
らぎを吸収し、適切な
内容で回答できる特徴
がある。

これまでチャットボ
ットによる回答の編集
はシステムベンダーし
かできなかったが、C
AIWAは分かりやす
い操作画面の採用によ
ってTBS社内で編集
でき、内容を速やかに
システムに反映できる
ようになった。利用者
側は一度社内システム
にログインすれば、場
所や時間に関係なく問

い合わせが可能だ。

チャットボットのキ
ャラクタはTBS社内
で作成したオリジナル
キャラクター「AOI
（あおい）かなえ」を
採用。AOIかなえは
2次元データのままで
立体表現ができる技術
「Live2D」を採
用し作成されており、
簡単に立体的で表現豊
かな動作ができる。

日立システムズは今
後もTBSの現場の課
題解決を支援すること
もに、この事例を基に
CAIWAの積極提案
を行い、20年度までに
累計100社への導入
を目指す。