



JAL、IBM Watsonを活用したサービス第2弾をリリース

～人工知能のマカナちゃんがハワイ島の旅をお手伝い～

2017年7月25日

第 17052 号

JALは、日本アイ・ビー・エム株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役社長:エリー・キーナン氏、以下「日本IBM」)の協力により、チャット形式の自然な対話で、ハワイ島のおすすめ現地情報を自動回答するサービス「マカナちゃん」の第2弾を2018年3月31日まで提供します

第1弾では、Watsonの「対話技術(Conversation)機能」を活用し、旅行に関する不安や疑問などにチャット形式で自動回答するサービスを展開しました。(*)

(*)2016年12月5日付 プレスリリース「『IBM Watson』を活用し、JALバーチャルアシスタントサービス開始」

URL: <http://press.jal.co.jp/ja/release/201612/004057.html>

今回は第1弾の対話機能をベースにデザインを一新し、お客さまの趣味趣向や旅の目的に応じて、ハワイ島のおすすめ現地情報(レストラン、アクティビティ、観光名所など)を最新の口コミ付きで提示するなど、さまざまな現地情報を提供することで、ハワイ島に初めて旅行されるお客さまの旅の計画をサポートします。

また、Watsonの「性格分析(Personality Insights)機能」も導入することで、簡単な性格診断もできるようになりました。これにより、旅行を検討されていないお客さまにも楽しんでいただけるサービスとなっています。

JALでは、今後もお客さまとの接点となるさまざまな場所、シチュエーションでのコグニティブ・テクノロジーの活用を検討しており、さらなるお客さまの満足向上や最高のサービス提供に積極的に取り組んでまいります。



マカナちゃん 第2弾の特徴

1. 世界最大の旅行サイト「トリップアドバイザー」と連携

マカナちゃんは、世界最大の旅行サイト「トリップアドバイザー®」(<https://www.tripadvisor.jp/>)と連携しています。この連携によりハワイ島のさまざまな施設情報を最新の口コミや画像付きで、提示することが可能となりました。また、詳細を確認したいときは「もっと見る」ボタンで、トリップアドバイザーの該当ページにアクセスすることも可能です。



2. SNSログインで性格診断が可能に

Watsonの「性格分析機能」を活用した新サービスです。性格分析機能とは、さまざまなテキスト解析を通じて、人間の性格の特性、要求、価値観をより深く理解することができるWatsonの機能の一つです。マカナちゃんにFacebookやTwitterのアカウントでログインすると、過去の投稿を解析して9種類の性格診断結果が出てきます。利用者の性格にあったおすすめ情報が提供されるようになるほか、性格診断の結果によって画面のデザインが変化します。



アクセス方法、期間、内容

・アクセス方法

URL: <http://www.jal.co.jp/inter/makana/index.html>

・サービス期間・時間

2017年7月25日から2018年3月31日、24時間

・サービス内容

ハワイ島における現地施設情報(レストランやアクティビティなど)の提供、ならびにハワイ旅行に関する空港・機内でのサービス内容や各種現地情報の提供

本サービスは、Watsonの対話技術(Conversation)を使って大量の情報を学習し、適切な回答を提供します。加えて、お客さまとのチャットによる対話で学習を続け、応答精度を高めていきます。

以 上

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、IBM Watsonは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corporationの商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> (US)をご覧ください。