

(共同リリース)

2016年12月5日
 日本航空株式会社
 日本・アイ・ビー・エム株式会社

「IBM Watson」を活用し、JALバーチャルアシスタントサービス開始 ～赤ちゃん同伴のハワイ旅行の不安を解消～

日本航空株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:植木 義晴、以下「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:ポール 与那嶺、以下「日本 IBM」)の協力により、赤ちゃん連れでハワイ旅行を検討されているお客さま向けに、チャット形式で自動的に悩みに回答する JAL バーチャルアシスタントサービス「マカナちゃん」を提供します。

「マカナちゃん」は、赤ちゃん向けの空港サービス、機内サービスやハワイで離乳食を入手する方法といったさまざまな悩みにお答えします。従来は、コールセンターや JAL ホームページなどで情報を提供してきましたが、このサービスを利用すると、いつでも簡単・気軽にパソコン、スマートフォンを通じて質問できるようになります。

「マカナちゃん」は、最新のコグニティブ・テクノロジー(*)である「IBM Watson」の自然言語の分類と対話技術を使って大量の情報を学習し、適切な回答を導きます。本サービスを開始するにあたり、コールセンターの対応履歴や JAL で蓄積してきた豊富な旅行関連情報に加え、JAL と日本 IBM の社員約 1 万人から集めた想定質問などを活用して学習を進めました。これによって蓄えられた知見をもとに、今後は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。

(*)膨大なデータを理解し、大規模に学習・推論し、人と自然にかかわり合う新たなコンピューター技術です

JAL 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、日本 IBM と連携しながらお客さまの満足度を向上できるよう、積極的に新しいサービスの提供に取り組んでまいります。

記

サービス期間: 2016年12月5日(月)～2017年1月10日(火)
 サービス時間: 24時間対応
 アクセス方法: パソコン: <http://www.jal.co.jp/inter/makana/>
 スマートフォン: <http://sp.jal.co.jp/inter/makana/>

- ・「マカナ」はハワイ語で「贈り物」という意味です。
- ・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。

