

(共同リリース)

2019年7月25日  
 日本航空株式会社  
 日本アイ・ビー・エム株式会社  
 UiPath 株式会社  
 Glossom 株式会社

## RPA を活用し、ハワイにお得に行ける商品・時期を タイムリーに提案します

～バーチャルアシスタント「マカナちゃん」第5弾～

日本航空株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:赤坂祐二、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:山口明夫、以下「日本 IBM」)、UiPath 株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役 CEO:長谷川康一、以下「UiPath」)および Glossom 株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:足立和久、以下「Glossom」)の協力により、チャット形式の自然な対話でハワイの情報を回答するバーチャルアシスタント「マカナちゃん(\*1)」において、新機能を開始します。日本 IBM の AI を活用した自動化ソリューションの知見を活かし、Glossom のアプリ開発協力のもと、この機能強化を実現しました。

(\*1) アクセス方法 <http://www.jal.co.jp/inter/makana/index.html>

今回は「マカナちゃん」から、ハワイの航空券・海外ダイナミックパッケージ(航空券+宿泊)・ジャルパックのツアー商品において、いつ行くとお得か、という情報を最大3カ月先までカレンダーで表示し、比較できるようになります。これは RPA(\*2)ソフトウェア「UiPath」を活用し、それぞれの旅行商品における最安値情報を定期的に検索して同サイト上に表示させることで、旅行時期だけでなく、旅行形態もあわせて比較検討できるようになります。

(\*2)ソフトウェアロボットが、プロセスを自動化する Robotic Process Automation の略称



RPA ロボットを活用した情報表示の仕組み(イメージ)

JAL は AI チャットボットと RPA を組み合わせることで、新たな顧客体験を提供します。今後も、最先端のテクノロジーを活用することでサービス向上を図り、お客さまの満足度向上のため、積極的にチャレンジを続けてまいります。

以上