



2024 年 12 月 18 日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 A V I L E N
代 表 者 名 代 表 取 締 役 高 橋 光 太 郎
(コード番号：5591 東証グロース市場)
問 い 合 わ せ 先 執 行 役 員 C F O 高 田 拓 明
TEL. 03-5823-4694

日本たばこ産業の生成 AI を活用したお客様問い合わせ内容分析ツール構築を支援

～生成 AI を用い問い合わせデータ分析、即時展開することで事業の高度化を実現～

株式会社 AVILEN（本社：東京都中央区、代表取締役：高橋 光太郎、以下「AVILEN」）は、日本たばこ産業株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：寺畠 正道、以下「JT」）の Consumer Satisfaction が推進する、お客様からの問い合わせ分析生成 AI 活用プロジェクトを支援し、お客様問い合わせ分析ツールを構築しました。

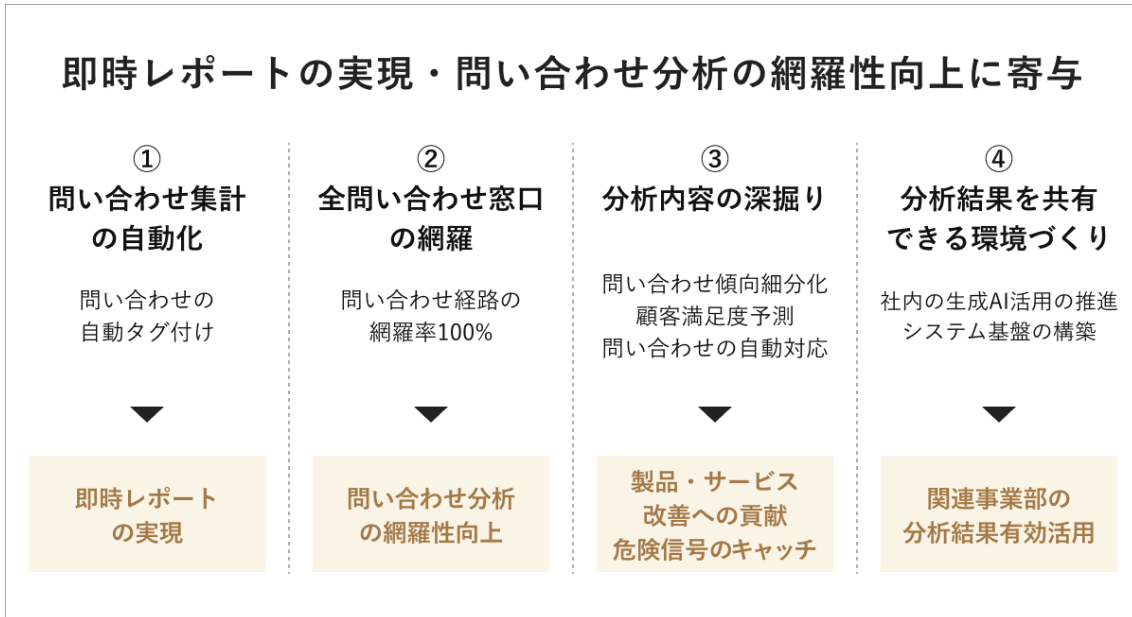
1. 背景

JT では電話・メール・チャットボット・ライブチャットなど様々な経路の窓口を用意し、それらを通じ、多種多様な問い合わせに対応しています。

ただ対応するだけでなく、寄せられた問い合わせからお客様のインサイトを都度分析することで、よりお客様に満足いただけるサポートやサービスを提供すること、加えて関係部署に共有することで製品の開発と改善に貢献しています。

しかし、分析には多くの人員を配置しているものの、問い合わせ数は日々増加しており、全ての問い合わせに対して分析が追い付かなくなるリスクを抱えていました。

2. 支援内容



AVILEN は生成 AI を活用し、電話・メール・チャットボット・ライブチャットなど様々な経路の窓口の全ての問い合わせの主訴や傾向を把握ができるよう、自動で問い合わせ内容の要約フラグ付け機能を開発しました。

問い合わせデータに対し、高精度の問い合わせ自動要約フラグ付与を可能にしたことで、社内関係部署への即時レポートの実現や問い合わせ分析の網羅性向上に大きく寄与しました。

また、AI ソリューションの実業務利用に向け、JT 社のシステム環境（AWS）で自動実行を可能にするための基盤開発を行いました。

3. 今後の見通し

本件による当社の業績へ与える影響は軽微です。

以 上