

本邦航空会社初！ AI(人工知能)を活用した自動音声対応の実証実験をスタート ～顧客満足度向上のための新たなイノベーション～

- ・ 顧客サービス(自動音声対応)にAIを活用するのは本邦航空会社で初の試み^{*1}
- ・ 8月24日(水)16:00より実証実験開始
- ・ 24時間365日のサービス提供により顧客満足度を向上

Peach Aviation株式会社(以下:Peach、代表取締役CEO:井上 慎一)は、株式会社JSOL(代表取締役社長:中村 充孝、以下「JSOL」)と共同開発を行い、Googleの機械学習サービスのひとつである「Google Cloud Speech API^{*2}」を活用した電話による自動音声対応システムの実証実験を、本日16:00より開始します。なお、AI(人工知能)を活用した自動音声での顧客サービスの実証実験は、本邦航空会社では初の試みとなります。

本実証実験は、コンタクトセンターのオペレーターの代わりに、AIを活用した自動音声対応システムを運用することでの、顧客サービス向上の検証を目的としたものです。Peachでは、これまでお客様からのお問い合わせの窓口として、オペレーターが対応するコンタクトセンター(平日9時から18時まで)を設置してまいりましたが、悪天候などによりダイヤの乱れや欠航が発生した際、運航に関する問い合わせが集中し、一時的にオペレーターにつながりにくくなることがありました。そこで、運航情報の提供にAIを活用した自動音声対応サービスを別途設置することで、一時的に問い合わせが集中した際も、電話につながりやすくなるとともに、24時間365日の対応が可能になります。

今回の実証結果に基づき、今後は多言語での展開も視野に入れたAIの活用を検討するなど、さらなる顧客満足度の向上に、チャレンジしてまいります。

Peach では、これからも航空業界にイノベーションを起こし、より空の旅を身近に感じていただけるよう、様々なチャレンジに取り組んでまいります。どうぞご期待下さい。

*1 自社調べ

*2 Google Cloud Speech API は、Googleが提供するニューラルネットワークモデルを利用した音声認識APIです。

* 実証実験は、予期せず停止、またはサービス提供を一部制限させていただく場合がありますので、ご了承ください。

【実証実験概要】

実証期間: 8月24日(水)16:00～10月31日(月)23:00

営業時間: 24時間対応

電話番号: 050-3188-0101

[Peach について\(www.flypeach.com\)](http://www.flypeach.com)

Peachは、2012年3月に関西空港を拠点として運航を開始しました。2014年7月には那覇空港を関西空港に次ぐ拠点空港とし、また、2015年8月には羽田空港に就航しました。現在、1日あたりの搭乗旅客数は13,000人を超え、路線数は国内線14路線、国際線10路線の全24路線を展開し、2017年度には、仙台空港を拠点空港とします。