

# News Release

報道関係者各位  
プレスリリース

2023年05月10日

りらいあデジタル株式会社

りらいあコミュニケーションズ株式会社

## りらいあグループ、カスタマーサポートへの GPT活用に向けた研究開発を開始

～バーチャルエージェント® GPT版をWebサイトで公開実験予定～

**Relia Digital**  
Conversation Everywhere

GPT活用に向けた  
研究開発を開始！



りらいあデジタル株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 清水康太、以下りらいあデジタル)は、りらいあコミュニケーションズ株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 網野孝、以下りらいあコミュニケーションズ)と共同で、カスタマーサポートにおけるGPT-4などの大規模言語モデル(以下、LLM)<sup>1)</sup>の技術活用に向けて、研究開発を開始しました。

チャットボット・プラットフォームのバーチャルエージェント®(以下、VA)へのGPT活用による、プロダクトの機能拡張や改善活動の生産性向上を目的とした実証実験(以下PoC)の推進をしています。

\*1 大規模言語モデル(LLM):大量のテキストデータを使ってトレーニングされた自然言語処理モデル

#### ■研究開発の背景

この数年で急速に発展したLLMは、従来の自然言語処理モデルと異なり、ベースとなるデータの整備や教師データの作成・学習が不要となり、インターネット上の情報を元にした膨大な学習データからの回答生成が可能となりました。また、OpenAI社が開発した「ChatGPT」の登場により、さまざまな業界から注目されています。

一方で、LLMをビジネスで活用していくには、現状では、自動生成された回答により誤った情報が提示されるケースがあることや、プロンプト<sup>\*2</sup>のメンテナンスに関するノウハウが明文化されていないことなど、リスクを伴うことも懸念されています。

このような課題があるなかでも、りらいあコミュニケーションズとりらいあデジタルは、カスタマーサポート分野における活用ポイントや最適な活用方法を模索するとともに、りらいあデジタルのメインプロダクトであるVAにどのように組み入れていくかの研究開発を、りらいあグループで実施する運びとなりました。

\*2 プロンプト: AIに指示を出すための命令文の設計

#### ■研究開発の概要

##### 1. カスタマーサポートでの活用に向けた情報収集・グループ内での共有

ChatGPTをはじめとした、LLM活用事例の情報収集やグループ内への正しい情報のインプットを推進していきます。

##### 2. VAとChatGPT APIを接続した「GPT版VA」の開発

ChatGPT APIを利用し、りらいあデジタルのWebサイトに設置しているVA「デジたん」のGPT版を開発しました。キャラクターのプロンプト設定等を行い、2023年5月下旬頃、実際にエンドユーザーのみならずにお試しいただけるよう、Webサイトでの公開実験を予定しています。

##### 3. VAプラットフォームや分析・改善活動への活用検討

VAプラットフォーム上への組み込みや、VAおよび有人チャットツールVirtual Agent Liveへの入力傾向分析などへの活用を視野に入れ、グループ内での活用範囲検討およびPoCを開始しました。

#### ■プロジェクト統括責任者(りらいあデジタル 代表:清水康太)より

バーチャルエージェント®事業スタートより10年目を迎え、AI技術とともにVAを提供してきましたが、昨今のLLMの進化は、カスタマーサポート業界の変革にさまざまな可能性を秘めていると感じています。コンタクトセンターでの働き方はもちろん、顧客体験のあり方が変わることも想像できます。りらいあデジタルは、りらいあグループのデジタルソリューションサービス企業として、最新技術のキャッチアップや活用方法の模索を継続し、コスト削

減や業務効率化だけでなく、企業とその先にいるエンドユーザーのロイヤリティ向上につながる顧客体験を提供することで、エンドユーザーに選ばれ続けるためのサービスやプロダクトの提供を目指します。

#### 【りらいあデジタル 会社概要】

商号 :りらいあデジタル株式会社 (Relia Digital, Inc.)

所在地 :〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクスクエア新宿6F

設立 :2018年10月

代表者 :代表取締役社長 清水 康太

資本金等:2億円

事業内容:カスタマーサポートに特化したチャットボット・プラットフォーム

「バーチャルエージェント(R)」を主軸とした、高品質なデジタルエクスペリエンスを実現するためのコンサルティングおよび構築・運用サービスの提供

URL :<https://www.relia-digital.com/>

#### 【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

りらいあコミュニケーションズは1987年の創業以来、時代とともに変化する社会環境や高度化する消費者のニーズに合わせたサービスを通じて、お客様企業の事業成長に貢献してきました。国内外60以上の拠点で約36,000人のスタッフが、コンタクトセンター事業、バックオフィス事業において、長年培ってきたヒトによるオペレーション力と最新のテクノロジーを組み合わせた付加価値の高いサービスを提供しています。これまでの運用知見をもとに、お客様企業と消費者を「つなげる力」で新たな価値を創造し、より良い社会の実現を目指します。

設立 :1987年6月

本社 :〒151-8583 東京都渋谷区代々木2-2-1 小田急サザンタワー16F

資本金 :998百万円(2022年3月末現在)

上場市場:東京証券取引所 プライム市場(証券コード4708)

事業内容:コンタクトセンター事業、バックオフィス事業

企業URL :<https://www.relia-group.com/>

サービスサイト『Relia Success』:<https://www.success.relia-group.com/>

#### 【本リリースに関する問い合わせ先】

りらいあデジタル株式会社

PR/広報担当 大柳 Tel:050-1749-6221