

2021年6月17日

自然言語処理 AI でデータを分析し、業務効率化や新しい価値の創造に貢献 「仕事の AI」を提供開始

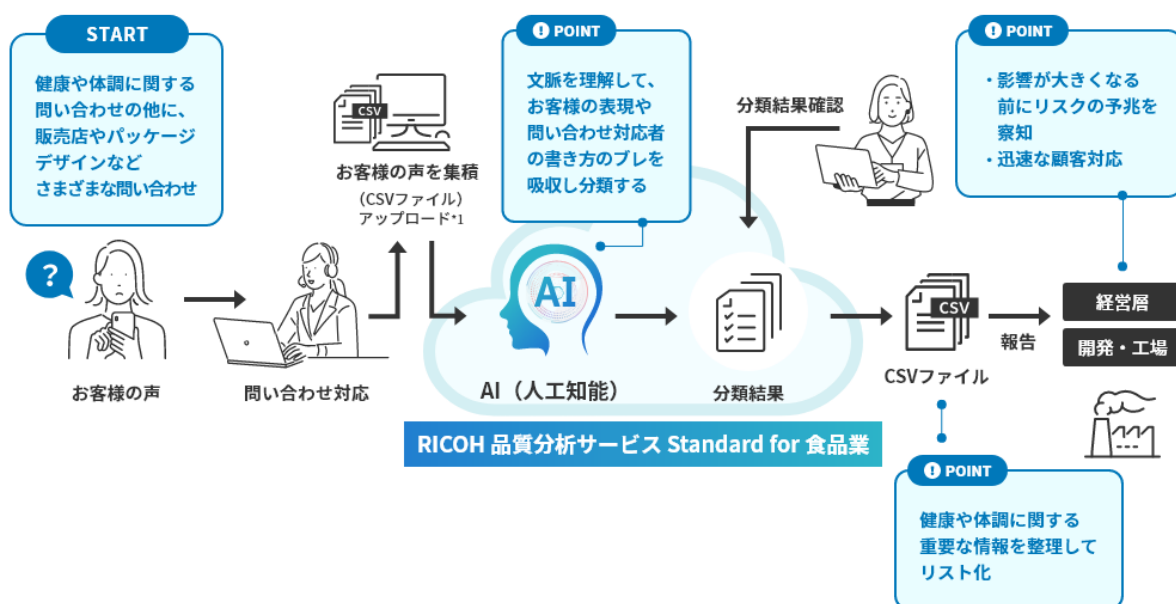
～業種業務ごとにラインアップを拡充し、デジタルトランスフォーメーション(DX)を支援～

株式会社リコー(社長執行役員:山下良則)は、顧客企業から許諾を得てお預かりしたお客様固有の情報資産(文書や映像、画像、音声などの各種データ)を自然言語処理 AI(人工知能)で分析し、業務の効率化や新たな価値の創造を支援する新サービス「仕事の AI」の提供を開始します。

第一段として、食品業界の大手・中堅企業向けに「RICOH 品質分析サービス Standard for 食品業」を7月中旬に発売します。コールセンターやヘルプデスクに集まる膨大な問い合わせ情報(VOC*)を自然言語処理 AI で分析し、重要度順に表示できるため、迅速な顧客対応や品質改善によるリスク低減などに貢献します。

「仕事の AI」は、国内販売会社のリコージャパン株式会社がニューノーマル(新常态)環境下での業務効率化や生産性向上を実現するソリューション商品群として提供する「RICOH Digital Processing Service」のラインアップとなるものです。今後はさまざまな業種業務に対応したサービスを追加するとともに、大手・中堅企業だけではなく中小企業までの幅広いお客様向けにラインアップを拡充していくことで、お客様が取り組むオフィス/現場のデジタルトランスフォーメーション(DX)を支援してまいります。

*VOC:(Voice of Customer) コールセンターなどに寄せられるお客様の声



「RICOH 品質分析サービス Standard for 食品業」の概念図

株式会社リコー <https://www.ricoh.co.jp/>

報道関係のお問合せ先 株式会社リコー 広報室 TEL : 050-3814-2806(直通) E-mail : koho@ricoh.co.jp

お客様のお問合せ先 仕事のAI お問合せフォーム https://www.secure.rc-club.ricoh.co.jp/shigoto-no-ai_inq

■「仕事の AI」で実現すること

- ・企業や組織には、事業活動を通じて得られるさまざまな情報が、文書、映像、画像、音声など多様な形式で蓄積されています。しかし、これらの情報には十分に活用されていないものも多くあります。
- ・リコーは、長年お客様に寄り添い培ってきた信頼関係に基づき、お客様固有の情報資産をお預かりして、独自の自然言語処理 AI 技術を用いて分析することで、さまざまな事象の動向や傾向の把握、将来の予測などを効率的かつ高精度に行うことを支援します。
- ・これにより、これまで業務に精通した人が行ってきた「問題の発見」「課題解決策の策定」「新たな価値の創出」といった付加価値の高い業務を、デジタルの力を活用してよりスムーズに、極力人手を掛けずに、人の判断によるばらつきを抑えて行えるように支援します。

■「RICOH 品質分析サービス Standard for 食品業」について

- ・「RICOH 品質分析サービス Standard for 食品業」は、コールセンターやヘルプデスクで収集した膨大な問い合わせ情報を AI が自動で分析して項目ごとに分類し、重要度順に表示します。利用者は分類ごとに確認作業を行うだけで、効率的に重要度の高い案件をチェックできます。
- ・従来は人手やテキストマイニングツールによって分析してきた工程を AI によって自動化や省力化することで、業務効率の大幅な向上が図れるほか、抽出モレや分類ミスによる重大な事案や予兆の見落としとリスクの低減、属人性の解消に貢献します。
- ・お客様のデータを用いた実証実験では、毎月数万件のデータを AI が文脈を認識し、意味を理解することで VOC を分類し重要度を判断するなど、熟練した人材が行う品質と同等以上の高精度を発揮しています。

リコーグループは、お客様への提供価値を「EMPOWERING DIGITAL WORKPLACES」と定め、OA メーカーからデジタルサービスの会社への変革に取り組んでいます。働く現場のデジタルトランスフォーメーションを支援することで、お客様の業務効率化や生産性向上に貢献します。

<「RICOH 品質分析サービス Standard for 食品業」の価格について>

(消費税別)

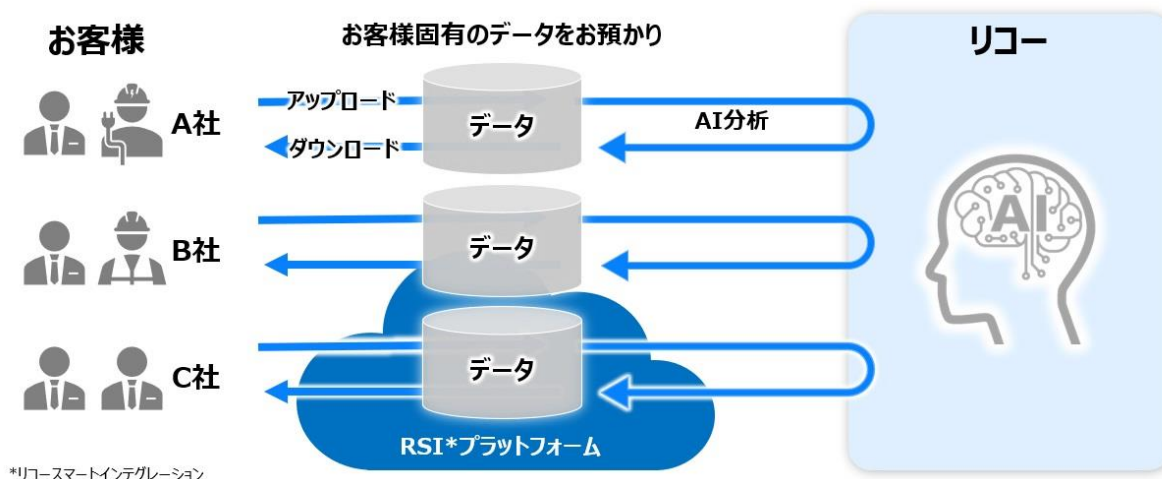
商品名	価格	備考
RICOH 品質分析サービス for 食品業 初期費用	100,000 円/1 契約	「RICOH 品質分析サービス for 食品業」を導入する際にかかる初期費用です。
RICOH 品質分析サービス Standard for 食品業 月額基本料金	200,000 円/1 契約	「RICOH 品質分析サービス Standard for 食品業」の標準サービスとして VOC の分類を月 3,000 件までご利用いただけるライセンスです。 ユーザーID は 10ID まで発行できます。
RICOH 品質分析サービス Standard for 食品業 月額従量課金	5 円/1 件	「RICOH 品質分析サービス Standard for 食品業」の標準サービスとして VOC の分類が月 3,000 件を超えた場合に 1 件あたりにかかる費用です。

参考資料:「仕事の AI」におけるお客様情報の取り扱いについて

- ① お客様自身によりアップロードいただいた情報を分析します。
 - ・「仕事の AI」は、お客様から提供いただいた情報を AI で分析するサービスです。
 - ・分析に使用する情報は、お客様自身で個人情報などを削除したうえでデータをアップロードしていただきます。

- ② お客様に提供いただいた情報をお客様の同意なく第三者に提供することはありません。
 - ・お客様に提供いただいた情報はお客様ごとに個別に管理します。
 - ・お客様に提供いただいた情報は、お客様の同意なく第三者に提供することはありません。また、当サービスの提供および AI の性能改善以外の目的で利用することはありません。

- ③ 分析結果をお客様の同意なく第三者に提供することはありません。
 - ・AI で分析した結果は、情報を提供いただいたお客様のみを提供します。
 - ・分析結果をお客様の同意なく第三者に提供することはありません。



| リコーグループについて |

リコーグループは、お客様のデジタル変革を支援し、そのビジネスを成功に導くデジタルサービス、印刷および画像ソリューションなどを世界約200の国と地域で提供しています(2021年3月期グループ連結売上高1兆6,820億円)。

imagine. change. 創業以来85年以上にわたり、お客様の“はたらく”に寄り添ってきた私たちは、これからもリーディングカンパニーとして、“はたらく”の未来を想像し、ワークプレイスの変革を通じて、人々の生活の質の向上、さらには持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

詳しい情報は、こちらをご覧ください。

<https://jp.ricoh.com/>