

## 人工知能及び知識管理システムのトップブランド— 碩網資訊

碩網資訊股份有限公司(日本語名:インツミット株式会社)は1999年に創立された台湾のソフトウェア会社である。創立当初は主に企業向けナレッジマネジメントシステム(KMS: Knowledge Management System)を手がけ、台湾市場において高いシェアを獲得した。最近では、最先端の自然言語処理やディープラーニング、機械学習技術を活用した人工知能サービスを提供している。2017年には米IT調査企業ガートナーによる「Cool Vendors in Analytics, Greater China 2017」、米マイクロソフトによる「Microsoft Top Valuable ISV Partner」にそれぞれ認定された。

今回は、碩網資訊股份有限公司の邱仁錕代表取締役社長を訪ね、現在の事業内容及び今後の事業展望についてお話を伺った。



碩網資訊股份有限公司 邱仁錕代表取締役社長

### —人工知能ソリューションを提供するソフトウェア会社

当社は1999年に創立されました。当社が扱う製品には創立当初から手がけている企業向けのナレッジマネジメントシステム(KMS: Knowledge Management System)のほか、ソーシャルモニタリングシステム(OMS)とインテリジェントサーチエンジン(WiSe)の製品があります。当社はこれまでにインテリジェントリサーチ・自然言語処理・機械学習・意味解析・データ抽出・ビッグデータ分析等コア技術の特許を数多く取得しており、2017年には米IT調査企業ガートナーによる「Cool Vendors in Analytics, Greater China 2017」、米マイクロソフトによる「Microsoft Top Valuable ISV Partner」にそれぞれ認定されました。

当社は現在ビッグデータ分析や人工知能ソリューションにおいて500社を超える納入実績があります。台湾の銀行業者に限っては半数以上の業者に当社のスマートロボット、ナレッジマネジメントシステムをご利用いただいております。当該分野においては中華圏におけるトップブランドとなっております。

### —AIを活用したチャットボットにより効率的なカスタマーサービスを実現

従来のカスタマーサービスは電話によるものが多く、会話の過程で不快感を感じる消費者も少なくありませんでした。AIを活用する当社のカスタマーサービスでは消費者はチャットによって必要な情報を取得することができます。

AIを活用するカスタマーサービスを導入するもう一つのメリットは、消費者からの一般的な問い合わせと専門的な問い合わせに即座に自動対応することが可能という点です。統計によると、カスタマーサービスへの問い合わせのうち、8割程度は同じような内容が占めており、AIによる対応が可能です。この他にも、24時間対応が可能、人件費を抑えられるといったメリットがあります。また、AIによって消費者とのやり取りが毎回蓄積されるため、回数を重ねるごとに同様の質問に対する回答の質も向上していきます。

同時に、当社にはビッグデータ分析の技術や経験があり、単なる会話サービスの提供にとどまらず、消費者からの問い合わせの過程において、消費者情報や消費者の

## 台湾トップ企業

間で頻繁に取り上げられているテーマや話題を自動的に収集することが可能であり、企業による消費者の潜在的なニーズの把握にも役立ちます。

### —積極的に海外市場を開拓

当社は現在、積極的に海外進出を図っており、海外市場の中でも特に日本は重点市場の1つに挙げられます。日本を重点市場と位置付けるのは地理的に近接していることのほかに、毎年中華圏から1,000万近い人々が日本を訪れており、こうした人々を対象とするカスタマーサービス提供のニーズがあると考えます。また、2020年には東京オリンピックが開催され、今後さらに多くの外国人観光客が日本を訪れることから、様々な場面において外国語対応が求められていきます。当社はこうした日本の状況を商機と捉え積極的に製品を販売したいと考えています。

日本のカスタマーサービスは非常に成熟されており質も高くなっていますが、その大部分は電話にて行われており、中国語によるカスタマーサービスに関してはほとんど提供されていないのが現状です。また、最近の若い世代はLineやWeChatのような通話アプリの使用に慣れています。こうした状況のもと、当社は日本企業が当社のAIを活用したチャットボットを導入することを期待しています。

### —今後の日本企業との提携可能性について

当社はソフトウェア会社であり、製品のライフサイクルが長く、主な顧客も企業となっております。一般消費者向け製品・サービスとは異なり、企業からのソフトウェアの受注は納入後も継続的に関係を構築することができます。そのため、海外市場の開拓にあたってはパートナー企業が顧客の開拓に意欲的かどうか、長期にわたり顧客と関係を構築できるかが重要になってきます。現在日本では代理店を通じて当社の製品を企業向けに販売しており、同時に、代理店とともに製品のローカライズを進めております。先日は日本の大手企業からソフトウェアの受注を得ることができました。

2020年には東京オリンピックが開催されることもあ

り、当社は日本においてもAIを活用したカスタマーサービスの市場が成長すると考えています。今後も、業種にこだわらず、日本のサービス提供者やIT企業と協力してAI技術を活用したサービスの提供や日本語に長けたスマートロボットの開発に取り組みたいと考えています。

### —ありがとうございました

#### 碩網資訊(股)有限公司の基本データ

|      |   |
|------|---|
| 会社名  | 碩網資訊股份有限公司<br>(日本語名：インツミット株式会社)                       |
| 代表者  | 邱仁鈿 代表取締役社長   |
| 設立   | 1999年   |
| 資本金  | 1億4800万台湾元  |
| 従業員  | 65人   |
| 事業内容 | インテリジェントロボット、<br>ナレッジマネジメントシステム、<br>ソーシャルモニタリングシステム 他 |

注)2017年8月の情報による  
出所)公開資料及びヒアリングよりNRI整理