

2019年12月2日

## 人工知能（AI）を利用した24時間顧客問合せ対応のシステム導入について

---

塩野義製薬株式会社（本社：大阪府中央区、代表取締役社長：手代木 功、以下「塩野義製薬」）は、このたび、人工知能（AI）を活用した自動会話プログラムで製品に関するお問合わせに回答するAIチャットボット「DI chat（Drug Information Chatbot）」を導入し、本日より運用を開始したことをお知らせいたします。

今回導入したDI chatは、木村情報技術株式会社（本社：佐賀県、代表取締役：木村 隆夫）が、IBM Watson 日本語版を活用したAIチャットボットに、塩野義製薬が作成したQ&Aを学習させることで、一問一答形式での回答を実現したAI顧客問合せ対応システムです。医療関係者からのお問合わせをAIが理解し、最も質問の意図に近い回答を自動的に提示します。

塩野義製薬では、医師、薬剤師等の医療関係者からのお問合わせに、医薬情報センターに在籍する専門スタッフが主に電話で個別に対応しております。昨年度、医薬情報センターには年間約81,000件のお問合わせがあり、そのうちゾフルーザ®に関するお問合わせが約21,000件を占めていたため、抗インフルエンザ薬ゾフルーザ®を対象とし、弊社ホームページの医療関係者向けページにて開始いたします。DI chatの導入により、24時間365日、夜間や休日のお問合わせ対応も可能となり、医療関係者の情報収集チャネルの拡大および、利便性の向上が期待されます。

塩野義製薬は、「常に人々の健康を守るために必要な最もよい薬を提供する」という基本方針の具現化に日々取り組んでおります。医療関係者が必要とする情報をタイムリーにお届けするために、電話での対応に加え、DI chatによる製品情報提供を可能とすることで、今後も医薬品の適正使用を推進してまいります。

以上

【お問合せ先】

塩野義製薬株式会社 広報部

TEL：06-6209-7885

参考：木村情報技術株式会社ホームページ：<https://www.k-idea.jp/>