

# デジタル化社会の「これからのあたりまえ」を描くカンファレンス「LINE AI DAY 2021」を開催

2021.07.15 AI関連サービス

AIのビジネス活用・企業におけるDX/UX・LINEの最新AI技術など、全12セッションをオンラインで配信

LINE株式会社 AIカンパニー（本社：東京都新宿区、カンパニーCEO：砂金 信一郎）は、LINEのAI事業「LINE CLOVA」に関するカンファレンス『LINE AI DAY 2021』を7月15日（木）に開催しましたので、お知らせいたします。

イベント公式ページ：<https://clova.line.me/lineaiday2021/>

# LINE AI DAY 2021



「LINE AI DAY 2021」は、「これからのあたりまえ」となるデジタル化社会の未来を描くカンファレンスです。

本カンファレンスでは、各業界の最前線で「これからのあたりまえ」の実現に向けて取り組むキーパーソンが多数登壇し、AIのビジネス活用や企業におけるDX・CXに関する取り組み、好事例などを紹介しました。さらに、超巨大モデルをはじめとした、LINEの最新のAI技術にフォーカスしたセッションなど、全12セッションをオンラインで配信し、多くの方にご参加いただきました。

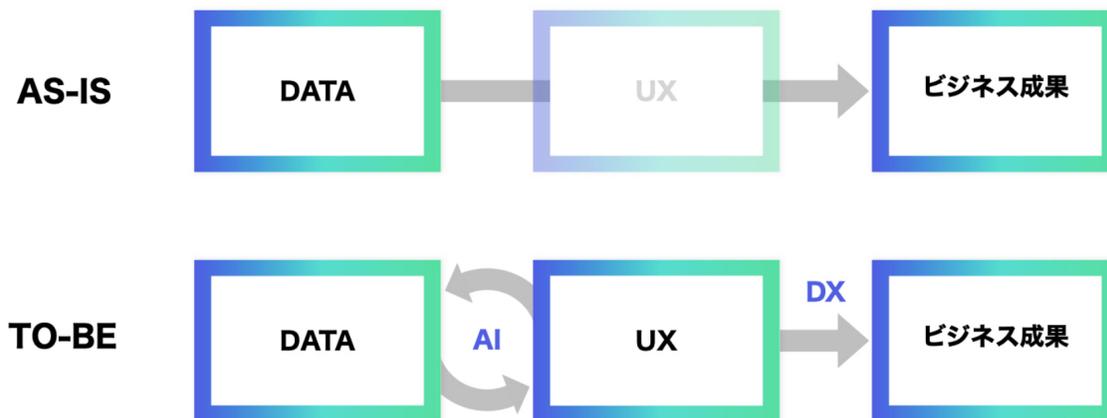
## 【Keynote Session】

Keynote Sessionでは、『「ひとにやさしいAI」で実現するUX/DX ～超巨大モデルの可能性～』と題し、LINE株式会社AIカンパニーCEO砂金 信一郎が登壇し、業務における、AIを活用したデジタルトランスフォーメーション（DX）や、より自然になったコミュニケーション（UX）の実例、超巨大言語モデル『HyperCLOVA』をはじめとしたLINEのAI技術の可能性について紹介しました。ゲストとして、ソフトバンク株式会社 藤長 国浩様より、LINEとソフトバンクの連携におけるチャレンジや戦略について、また、株式会社 ZOZOテクノロジーズ 野口 竜司様からは、グループ企業横断でAI人材を育成するZホールディングスのコミュニティ『Z AIアカデミア』などを通じたAI人材育成についてご紹介いただきました。

## ■AIとUX/DX

さらに、「ユーザー体験（UX）」の改善にAIを活用することで、事業のあり方そのものを変革する「デジタルトランスフォーメーション（DX）」の実現に近づき、ひいてはビジネスの成果に結びつく、とお話いたしました。ユーザー体験（UX）を無視し、データ活用やシステム導入による業務のデジタル化だけが目的になっているケースでは、期待するような事業変革も起こりにくく、中身を伴った本当の意味でのDXを実現できない可能性があります。しかし例えば、データをUXに還元し、新たな顧客価値を生み出すことができれば、本当の意味でのDX実現につながります。

# AIとUX/DX



## ■超巨大言語モデル HyperCLOVA (ハイパークローバ)



LINEは2020年11月に、NAVER株式会社と共同で、日本語に特化した超巨大言語モデルの開発を発表しました。

(<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2020/3508>)

従来のモデルでは、各ユースケースやタスク（Q&A、対話等）に応じて、自然言語処理エンジニアが個別に学習のための処理を行う必要がありました。超巨大言語モデルは、膨大な言語データを事前に学習させた言語モデルを構築し、その上で少量の言語データから再学習とコンテキストに合った言語処理を行い、より自然な言語処理・言語表現を可能にするものです。

そしてこの度、前述の超巨大言語モデルの開発進捗として、言語分野に限らない超巨大汎用AIモデルの開発に取り組むプロジェクト『HyperCLOVA』を発表しました。Keynote Sessionでは、最新の開発状況の進捗として、技術者でなくても利用可能な『HyperCLOVA Studio』を利用、少量の言語からコンテキストにあった言語処理（生成）ができることや、AIと人間との自然な対話が可能であることなど、『HyperCLOVA』の文章生成や対話の品質の高さを紹介しました。

さらに、実際に構築中の超巨大モデルを活用し、ECサイトの商品説明文やコピーライティングを生成するデモを披露しました。また、対話モデルを活用した例では、人とAIがLINE上で自動会話するデモも披露しました。

また、現在提供中のサービスとの連携についても紹介しました。

たとえば、「LINE AiCall」のように人間が発話した内容に応じてAIがシナリオを生成し、自由対話を行うシステムでは、品質向上のためのテストデータや環境を準備するためのコストや労力がかかりますが、『HyperCLOVA』によってテストデータの生成などの作業もAIが肩代わりできる可能性があります。さらに「CLOVA Chatbot」においては、現状では質問と回答をペアで構成した学習データを事前に用意する必要がありますが、これらの質問例の学習データを『HyperCLOVA』で自動作成する機能を近日中に実装・提供予定であることを発表しました。

今後『HyperCLOVA』は、言語だけでなく音声をはじめとした様々なデータ形式への対応を進めてまいります。

そして、大学・研究機関・企業へのAPI提供のほか、大阪大学大学院、東京都立大学、早稲田大学との共同研究によってシステム性能の飛躍的な向上、言語モデルに潜んでいるバイアスの検出・除去の研究、日本でのAI研究の加速に取り組むことを発表しました。

### ■「LINE AiCall」の店舗活用拡大

現在、「LINE AiCall」は、企業におけるコールセンターだけでなく、飲食業界・カーメンテナンス業界の店舗においてもご活用いただいております。そしてこの度、さまざまな業界のより多くの店舗でご活用いただくための取り組みを行うべく、飲食業界では株式会社テーブルチェック（『TableCheck』）、美容業界では株式会社ミクシィ（『minimo』）および株式会社リザービア（『Reservia』）と協定を開始したことを新たに発表しました。「LINE AiCall」の店舗活用を拡大することで、店舗で働く方々の業務が電話予約などの対応で圧迫されることを防ぎ、接客等の本来人が集中すべき業務に注力することが可能になるため、店舗に来客する方の利便性を損なうことなく、同時に満足度の向上にもつながることが期待されます。

「LINE AiCall」のデモを体験はこちら：<https://clova.line.me/line-aicall/demo/>

### ■「LINE AiCall」の新機能「LINE AiCall Console」「会話キャンパス（β）」発表

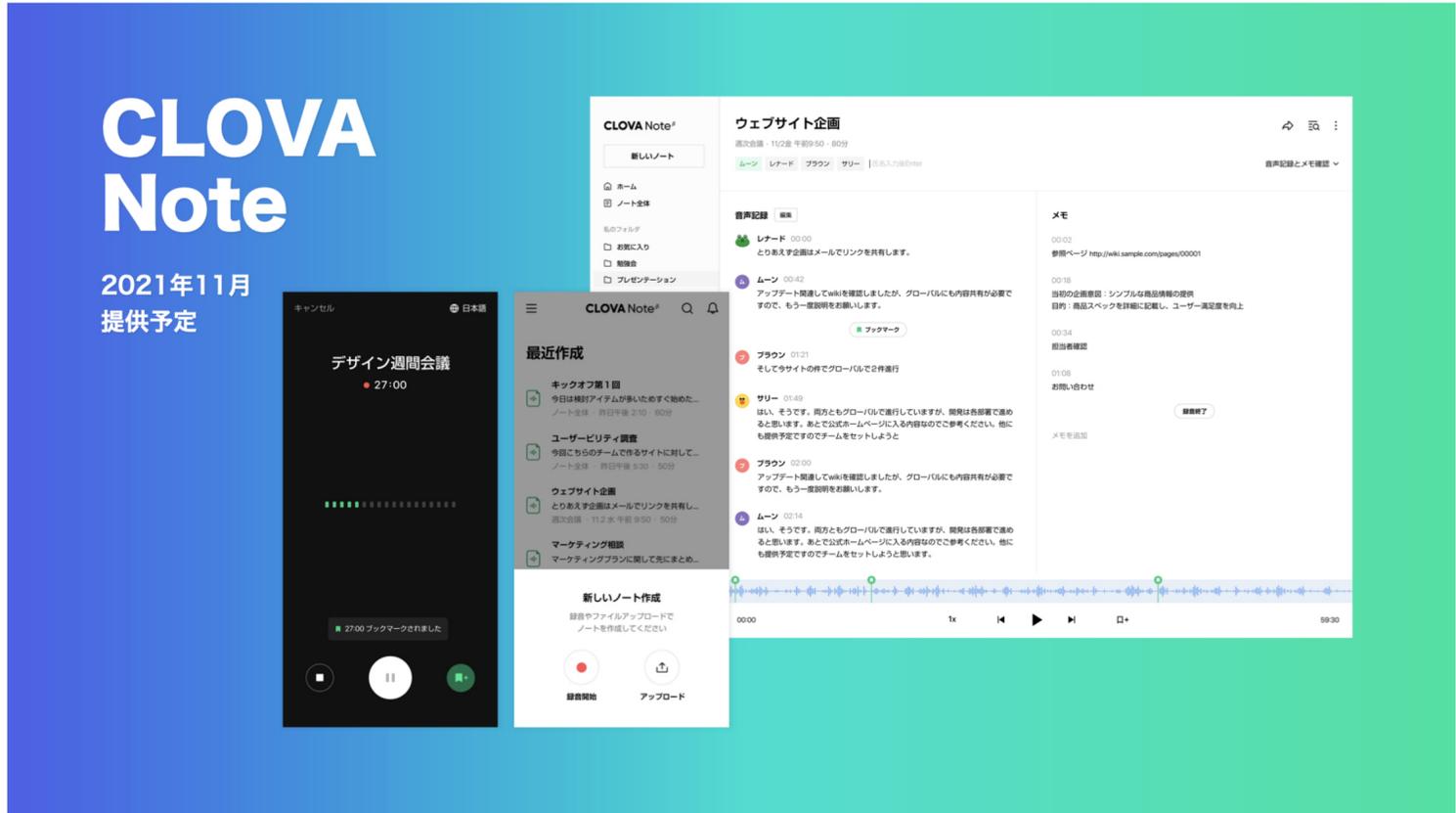
「LINE AiCall」におけるアップデートとして、新機能『LINE AiCall Console』と『会話キャンパス（β）』を発表しました。『LINE AiCall Console』は音声合成モデルの調整をはじめ、通話内容の確認、分析、シナリオ作成などの設定を画面上で可能とするものです。また「会話キャンパス（β）」では、音声認識結果から発話の意図を汲み取った上で、適切な会話を成立させるための基本的なシナリオをグラフィックベースで視覚的に操作・設定ができます。

### ■議事録作成アプリ「CLOVA Note」

「LINE CLOVA」の音声技術を応用したプロダクトとして、昨年の「LINE AI DAY」にてコンセプトを発表した「CLOVA Note」が、2021年11月より、議事録作成アプリとし

て提供予定であることを発表しました。

例えば、スマートフォンのアプリで会議を録音した後、話者識別をした議事録を作成し、共有などが可能です。自動で議事録を作成するだけでなく、誰がどのような発言をしたか識別するので、複数人での会議・打ち合わせなど幅広いシーンでの活用が期待できます。また、Zoomを使用したオンライン会議においても、Zoom App Marketplaceを介して、「CLOVA Note」との連携が可能です。



#### ■AI人材育成コミュニティ「Z AIアカデミア」

Zホールディングスグループの従業員の横糸を繋ぎ、グループシナジーを加速させる役割を担う企業内大学「Zアカデミア」にて、連結子会社であるヤフー株式会社、LINE株式会社、株式会社一休、アスクル株式会社、株式会社ZOZOの運営によるAI人材育成コミュニティ「Z AIアカデミア」が発足したことを発表しました。

詳細はこちらのリリースをご覧ください：<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2021/3826>

#### 「LINE AI DAY 2021」概要

・開催日時：2021年7月15日（木）14:00

・アーカイブ視聴開始日：2021年7月16日（金）～2021年8月1日（日）

アーカイブはこちらから申し込みの上、ご視聴いただけます：<https://clova.line.me/lineaiday2021/>

※ビジネスクライアント対象のイベントとなり、取材目的のご視聴や記事化はご遠慮いただいております。ご理解のほど何卒よろしくご願ひ申し上げます。

・イベント名：『LINE AI DAY 2021 -イノベーター × LINEが目指す、これからのあたりまえ-』

・場所：オンライン開催

□Keynote Session：「ひとにやさしいAI」で実現するUX/DX ～超巨大言語モデルの可能性～

LINE株式会社 執行役員 兼 AIカンパニー カンパニーCEO 砂金 信一郎

ソフトバンク株式会社 常務執行役員 藤長 国浩 様

株式会社ZOZOテクノロジー VP of AI driven business 日本ディープラーニング協会 人材育成委員 野口 竜司 様

□Special Session：ソフトバンクとLINEが考える未来

ソフトバンク株式会社 法人事業統括 法人プロダクト&事業戦略本部 デジタルオートメーション事業第1統括部 IoTプロダクト企画推進部 部長 弓削 考史 様

ソフトバンク株式会社 法人事業統括 法人プロジェクト推進本部 音声ソリューション推進統括部 統括部長 兼 法人プロダクト&事業戦略本部 コミュニケーション事業統括部クラウドボイスサービス部 部長 石井 基章 様

LINE株式会社 AIカンパニー カンパニーエグゼクティブ COO AI事業企画室 室長 和波 豊

□Closing Session：イノベーターとの対話から

LINE株式会社 AIカンパニー カンパニーエグゼクティブCRO 兼 AI事業推進室 室長 飯塚 純也

#### 【顧客コミュニケーションTrack】

□Session01：SPCCのコンタクトセンターが目指す顧客目線のAI活用

□Session02：ヤマト運輸が目指すコールセンターにおけるストレスフリーな顧客コミュニケーション

□Session03：LINEが広げる次世代KYC

#### 【業務プロセス・コミュニケーションTrack】

□Session04：LINEと共に推進する「デジタルインボイス構想」

□Session05：労働者人口不足に打ち勝つBPO企業の自動化への挑戦

□Session06：店舗ビジネスの現状と、AI活用による課題解決への手がかり

#### 【テクノロジーTrack】

□Session07：LINEのAIが実現するイノベーション

□Session08：Life on LINEを実現する画像技術のパラダイムシフト

□Session09：高品質な会話を実現するLINEの音声技術

その他、イベントに関する最新情報は、下記よりご覧ください。

・公式サイト：<https://clova.line.me/lineaiday2021/>

・Twitterアカウント：[https://twitter.com/LINEBRAIN\\_JP](https://twitter.com/LINEBRAIN_JP)

・Facebookアカウント：<https://www.facebook.com/LINEBRAIN.official>