

Interview01

ブライアン・ボンレンダー
ワシントン州政府商務長官 に聞く
AI開発の中心地だと宣言
中長期的視点の投資を歓迎する

Interview02

ビクラム・ジャンディアラ博士
ワシントン大学コモーションエグゼクティブディレクター に聞く
エコシステムの“ハブ”となり
起業家のマインドセットを育む

報告

イノベーション・ファインダーズ・キャピタル 江藤哲郎
〈寄稿〉「AIの首都」へ変貌するシアトル
世界中から人材、資金が集まる

Case01

AIアプリの開発期間を短縮する
機械学習用の高品質データを提供
米ディファインドクラウド社

Case02

顧客サービスを効率よく簡単にする
総合AIプラットフォームを開発
米チャットボックス社

米国シリコンバレーの成功を背景に、世界中で次々に起業家都市が生まれている。

その中で、「次のシリコンバレー」として注目を集める都市の一つが、西海岸の北部の都市・ワシントン州シアトルだ。アマゾン・ドット・コム、マイクロソフトなどが本社を置き、特にAI(人工知能)に関するスタートアップ企業が次々と生まれ、技術と人材、資金が集まりつつある。

19世紀半ばから木材の集散地として発展し、古くから日本と交流を持つシアトルは、日本とのビジネスに積極的であり、多くの日本企業にとって協業のチャンスが多い都市でもある。



本特集では、広く海外市場を見据えた戦略を持つワシントン州政府、起業を教育の基本とするワシントン大学、シアトルから巣立ちつつあるスタートアップ企業の声を紹介し、AIビジネスの最先端で何が起きているのかを取材。シアトルのスタートアップ・エコシステムの魅力に迫る。

特集

「AIの首都」目指す シアトル

Interview 01

ブライアン・ボンレンダー ワシントン州政府商務長官 **に聞く**

AI開発の中心地だと宣言 中長期的視点の投資を歓迎する

多くの企業や人が集まり、AI開発の中心地になりつつあるシアトル。
州政府は来年、新たなトレードゾーンをつくり、支援を強化する。
「中長期的視点に立った日本企業の投資は歓迎されるはず」と話す。



Profile

(Brian Bonlander) ワシントン州立大学卒業。農業、ライフサイエンス、情報技術、航空宇宙、海運などさまざまな産業における立法・政策立案に関わり、ワシントン州知事のジェイ・インスリー氏の立法・経済政策アドバイザー、州下院議員などで活躍。2013年1月から現職。

ワシントン州シアトルには、アマゾン・ドット・コムとマイクロソフトの本社があります。世界的に見ても、AI開発の中心的存在であるこの2社があり、研究開発をしていることで、AIの研究者や、AI関連でビジネスの立ち上げを目指す人たちがシアトルに呼び込んでいます。シアトルの暮らしやすさ、企業や労働者に対する税制の有利さなどもその背景にあります。

IT産業の中心地であるカリフォルニア州のシリコンバレーからも、フェイスブック、グーグル、アップルといった代表的企業がシアトルに大がかりな拠点を設けて、

AI開発を本格的に進めようとしています。シアトルは全米の中で見ればまだ小さな都市ですが、対外交易の中心であったことから、さまざまな業種の会社が集まっている。もともと強い海運業をはじめ、農業、小売り、ヘルスケア、メディカル、クリーンテクノロジー（環境問題の解決策を提供する技術）、など非常に幅広い産業があります。小売業のコストコやスターバックス、大型トラックメーカーのパッカー、オンライン旅行会社のエクスペディアなど世界的企業の本社も数多くあります。

さまざまな業種の企業がアマゾン、マイクロソフトと組んでシアトルでAIを研究、あるいは導入しています。それはやはり、企業同士の距離が近いという地の利があるからです。

結果として、さまざまな業種において初めてAIを使うのがシアトルの企業、というケースが増えています。AIは将来の技術という印象が強いです。シアトルではもう既にさまざまな業種で試験的に導入されているのです。

一方でシアトルには、米国でも最大規模クラスの研究開発体制とインキュベーションの仕組みを持ったワシントン大学があります。ほかに、多くの研究開発費を集める力がある大学がいくつか存在します。ワ

シントン州政府としては、そういった大学に対して、研究開発を起業、インキュベーションへとつなげるように体制を整えてほしいという啓蒙活動を行っています。

国内外に向けて「AI開発の中心地」と宣言する

シアトルにはAI開発のリーダー的企業があり、それを支える学術的バックグラウンドもあるにもかかわらず、米国内でも、国外でも、AI開発の中心地ということがあまり知られていません。アマゾンやマイクロソフトはシリコンバレーの企業だという間違った認識を持っている方も世界には多いのです(笑)。

そこで、ワシントン州政府としては、もう少し知名度を上げたいと考え、「AI開発の中心地としてのシアトル」を国内外に向けて大きく打ち出していきたいと考えています。

我々はインターナショナル・トレードゾーンを設置する仕組みを持っていて、州の商務局は2年に1回、特定ジャンルのトレードゾーンを設置して、さまざまな支援をしています。この仕組みを使って、2019年に「AI開発におけるインターナショナル・トレードゾーン」を正式に立ち上げたいと考えています。



シアトル 近郊とAI企業

シアトル中心部(左下)や近郊のベルビュー(右下)などに多数のAI関連企業が存在する

税制上の利点のようなものはありません

が、このトレードゾーンの設置を国内外に向けて大きく発表することによって、産学官がさらに積極的に連携し、この仕組みを活用し、事業活動に役立ててほしいと考えています。

現在、シアトルと東京で1年に数回行っているAIスタートアップ企業とのミー

Interview02

ビクラム・ジャンディアラ博士 ワシントン大学コモーション
エグゼクティブディレクター に聞く

エコシステムの“ハブ”となり
起業家のマインドセットを育む

学生のアイデアを企業や投資家と結び付ける独自の組織で
10年間に100以上の大学発スタートアップ企業を送り出している。
起業家のマインドセットを身に付けさせる教育が大切と語る。



Profile

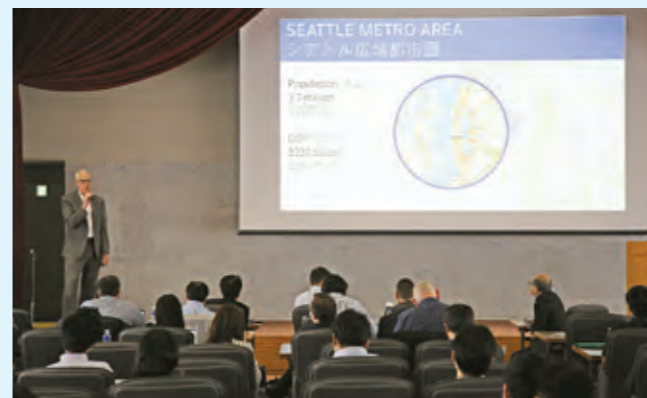
(Vikram Jandhyala)1989年、インド工科大学卒業(科学技術学士)。米イリノイ大学アーバナ・シャンペーン校で修士号、博士号を取得。民間企業を経て2000年、ワシントン大学電気工学部に。さまざまな研究で複数の博士号を取得した後、06年には学生とともに、ベンチャー企業支援のためのシミュレーション会社を設立。電気工学部教授、学部長などを経て現職。グローバル・イノベーション・エクスチェンジ(GIX)の共同CEOも務める。

取材・文/大野拓未 写真/サリーン香也子

——ジャンディアラ博士はワシントン大学のイノベーション・ストラテジー担当バイスプレジデントであり、大学発のアイデアを事業化するための組織「コモーション」のトップでもあります。このコモーションが果たす役割について教えてください。

ジャンディアラ コモーション(COMOTION)は、大学と専門家、企業との協業やシード段階*の投資を通じてスタートアップ企業を支援する、イノベーション・ハブです。世界各地のスタートアップ・エコシステムの中心には少なくとも一つ、研究機関や大学があるように、ワシントン大学がシア

トルのエコシステムの中の多くのプレイヤーを結び付けて、人材の育成やアイデアの事業化を支援する役割を担っています。大学で開発された技術の製品化を主な目的にした部門として創設され、過去10年間で100社を超える大学発のスタートアップ企業を送り出してきました。2015年にコモーションとして再出発し、17年からは、イノベーションを生み出すマインドセットを育む教育を、学生だけでなく教員や地域社会にも提供しています。また手頃な料金のコワーキングスペース(共有オフィス)を用意しており、現在は



今年5月、東京で開催された商談会「AIテック・ミッション・ミートアップ」の様子。シアトルの魅力を紹介するワシントン州商務局のマーク・カルファン氏(左端)

トアップイベント(商談会)が一つの例ですが、こういった具体的なビジネスの場を増やしたり、AI関連企業が自分たちの事業のマーケティングにトレードゾーンのブランドを利用したり、といったさまざまな活動が考えられます。

**中長期的視野に立った
日本企業との提携に期待**

シアトルは日本に最も近い米国の都市です。昔から、主に海運で日本との結び付きは強く、AI開発の分野でも、日本企業

参加には大きく期待しています。アマゾンもマイクロソフトも日本市場を重視し、日本でのビジネスを大きく育てた実績があります。これは、AIスタートアップ企業にとって参考にするべき前例です。

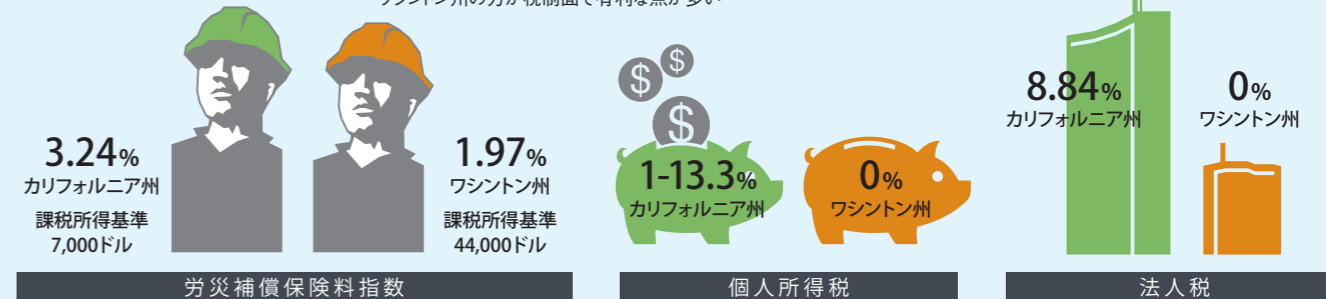
欧州や中国からも既に多くの企業、資金がシアトルに入り込んできています。こうした地域の企業は、知的所有権や財産権、あるいはノウハウを買収取ってしまつて、自分たちで自由に使おうという企業が多いように思います。

それに対して、日本企業はどちらかといえば、米国企業と戦略的なビジネス提携関係を求めているところが多いのではないのでしょうか。シアトルのAI関連企業と中長期的な戦略的提携関係のもとでビジネスを拡大していこうというスタンスは、我々ももっとも歓迎するものです。

ですから、日本企業に対しては、一緒にビジネスをしたいという非常に大きな期待を持っています。日本の投資は「スマートマネー」だとして話しています。「電子的な」ではなく「上品な」という意味です。シアトルのAIスタートアップ企業は短期的なりターンを目的とした投資ではなく、中長期にわたつて、共に事業を拡大していけるような投資を提供する日本企業を歓迎すると思います。

ワシントン州とカリフォルニア州の税制の比較

シアトルのあるワシントン州と、シリコンバレーのあるカリフォルニア州を比べると、ワシントン州の方が税制面で有利な点が多い



*1 労災補償保険料指数: 州ごとの労働災害補償法で定められている、雇用者が負担する保険料の、支払い賃金額に対する割合。大きいほど、企業にとって負担になる。
*2 平均固定資産税: 米国の固定資産税は市町村税と学校税から成るため、同じ州内でも地域によって異なる。それを平均化したもの。
*3 事業税: ワシントン州は法人所得税の代わりに事業税を採用している。

	カリフォルニア州	ワシントン州	
雇用保険	新規雇用者負担率	1.5-6.2%	0.13-5.72%
	課税所得基準	7,000ドル	44,000ドル
労災補償保険料指数*1	3.24%	1.97%	
法人所得税	8.84%	0%	
売上税	7.25%	6.5%	
平均固定資産税(対所得%)*2	2.84%	2.84%	
事業税*3	0%	0.13-3.3%	
個人所得税	1.0-13.3%	0%	

写真/柚木裕司

コモーションビル内にある、コワーキングスペース。大学発ベンチャーは起業から3年間、低料金で利用できる



「コモーションは起業を目指す学生、教員、企業や投資家を結び付ける“ハブ”の役割を果たし、大学発のアイデアが社会に与えるインパクトを最大化する」と語るジャンディアラ博士



1926年に開館した、ワシントン大学スザロ図書館。歴史あるキャンパスから多くの起業家が生まれている



大学内や外部のスタートアップ企業約25社に提供し、PC・ネット環境やVR（仮想現実）設備などを共有しています。起業アイデアについてのフィードバックから、そのアイデアが社会に影響を与えるように成長するまでを支援し、大学発イノベーションの経済的・社会的なインパクトを拡大させることが、我々の使命です。

——シアトルのスタートアップ・エコシステムは、米国の他の地域に比べて、どのような特色があるのでしょうか。

ジャンディアラ 企業の数や投資額ではサンフランシスコ・ベイエリアなどの地域より少し規模が小さいですが、マイクロソフト、アマゾン、ボーイングといった巨大企業が強い牽引力を持っているのが特徴です。ハードウェアの開発よりも、B2Bや一般消費者向けのソフトウェア開発、中でもアプリケーション、アルゴリズム、バックエンドといった分野に強いです。

——学生に、起業家にとって必要な資質をどうやって身に付けさせるのですか。

ジャンディアラ 起業、スタートアップ企業への参画、アイデアの提案、イベントの開催などが大学内で頻繁に行われていますが、事業化するためには、経営者や従業員がイノベーションに対するマインドセットを持つように訓練することが必要です。そのため、大きく分けて三つの教育カリキュラムを提供しています。

一つ目は、イノベーションの理論と実践。イノベーションを起こすプロセスを、ビジネス、技術、文化、倫理、政策、世界への影響などさまざまな面から考察します。二つ目は、スタートアップ企業の立ち上げ戦略の共有。会社設立、交渉、最初の顧客獲得など実際のノウハウが中心です。そして三つ目は、技術面を深く掘り下げ

す。進行中のプロジェクトに外部の企業が資金を提供して、製品開発、プロジェクトごとの買収、事業チーム単位での採用につながるケースもあります。

——企業など、外部との取り組みについて具体的に教えてください。

ジャンディアラ 例えば、ワシントン大学の教員・教授・学生なら誰でもアイデアを提出できるアマゾンとのプログラム「アマゾン・カタリスト」には、一学期に200件以上のアイデアが寄せられます。世界の社会的課題を解決する起業アイデアに、最大で10万ドルの資金を提供するプログラムです。

また昨年からは、ワシントン大学はマイクロソフトと中国の清華大学と共に、「グローバル・イノベーション・エクステンション（GIX）」という、スタートアップ支援プログラムのグローバル版を開始しました。GIXはイノベーションを専門とする大学院であり、世界各地の著名な大学の教員を指導者として招くと同時に、世界中の学生や企業パートナーがここでのプロジェクトを通じて、イノベーションについて訓練や教育を受けられる新しい支援モデルです。今後シアトルから巣立つスタートアップ企業はさらに増えるでしょう。

ることです。ブロックチェーン、ゲノミクス（ゲノム・遺伝子研究）、AI、VR、自動運転などが産業に及ぼす影響は、技術者でなくても知っておく必要があります。それぞれのカリキュラムの講師には、ワシントン大学の教員だけでなく、シアトルの企業やスタートアップ企業、あるいは米国や外国の政府からも含めて最適な人材を招聘しています。

大学内でスタートアップ企業を育成するその他の方法として、シード資金を提供することもあります。この7年間で投資先として選ばれたアイデアは約100件ありま



VRシステムのような高価な機器もコモーションが用意し、資金に限りのあるスタートアップ企業が共有できるようにしている



大学での専攻が何であれ、誰でもイノベーションを理解する必要があり、誰でもイノベーションを起こすことができます。AIや自動化、仕事の未来についてイノベーションを起こそうと議論することはもちろん大切ですが、転職の仕方、仕事のつくり方、チームとしての働き方、グローバルな仕事のやり方を身に付けることが、起業家には必要になります。そして、失敗から学び、他人から学ぶということも。そうしたことが、テクノロジー以上に重要だと思っています。

9ページ*シード段階：スタートアップ企業の資金調達フェーズを、その事業の進展段階に沿って分類したもの。サービスや製品がリリースされる前の段階の「シード」、サービスや製品をリリースし、マーケティングを始めるフェーズの「シリーズA」、ビジネスモデルがある程度確立し、規模を拡大していく「シリーズB」、成長を加速させる「シリーズC」がある。資金調達額に明確な定義はないが、事業が進展するほど大きくなることが多い。



シアトルの新名所となった「スフィア」を囲むように立つアマゾンの本社ビル。右側にも中央と同規模のビルがまもなく完成する



マイクロソフトが発表している新本社キャンパスの構想図。中央に広大なクレーン場などを設けるのも人材確保のため



執筆者紹介

(えとう・てつろう) 鹿児島県生まれ。1984年慶應義塾大学商学部卒業。同年、株式会社アスキー入社。86年、マイクロソフト株式会社設立に参加。92年、株式会社電通入社、デジタル・コンテンツの開発とビジネス化を推進。情報システム局などを経て2013年から経営企画局専任局長。15年7月、ワシントン州カークランドにInnovation Finders Capitalを設立。

下の写真提供/江藤哲郎氏

報告

イノベーション・ファインダーズ・キャピタル(IFC) 江藤哲郎

〈寄稿〉「AIの首都」へ変貌するシアトル 世界中から人材、資金が集まる

米国内だけでなく中国からも「AIのシアトル」を目指す動きは急速だ。迎え撃つアマゾン、マイクロソフトも体制を大幅に強化する。現地でAIミートアップを主催する江藤氏が、その最新状況を伝える。

ワシントン州は名だたるグローバル企業が数多く本拠地を置いている。ジェイ・インズリー州知事の「ボーイング、マイクロソフト、アマゾン等で培ったBoBビジネスをもっと日本に輸出する」という大方針のもと、州政府商務局は日本企業誘致や事業提携に極めて積極的だ。シアトルとその近郊は約10万人の日本人・日系人コミュニティがあり、日本企業とビジネスをして当たり前という認識もある。

人と技術と資本が集約されたシリコンバレーは、世界のIT産業の中心と言っている。ただし近年は沸騰状態にあり、物価や地価はうなぎ登り。人材確保のための引き抜き合戦は過熱している。一方、シアトルはまだ成長カーブの端緒にある。第2のシリコンバレーを目指す他の都市との競争があるが、シアトルは環境の良さ、食べ物の美味しさ、多様な文化などの魅力があり「グオリティ・オブ・ライフ」を求める人々と企業が全米から集まっている。

シリコンバレーや中国から 人や企業が続々流入

人の流れと共に大手企業の拠点開設も加速している。既にシリコンバレーからはグーグル、フェイスブック、セールスフォースがシアトルにAI研究開発拠点を設け、

育を始めた。また同社は、シアトル近郊のレドモンドにある本社の新たな造成計画を発表した。125もの建物がある敷地内で低層階のビルを全て取り壊し、5万人収容のビル群と1万人が集える広場を建設する。

シアトルのAIスタートアップと 日本企業を結び付ける

地球規模で人材を引き寄せ、研究機関や企業に取り込み新たな価値の創造を目指す。その中から起業したスタートアップ企業はグローバル展開を目指し、それがまた人材を呼ぶ。シアトルのAIイノベーション



今年7月にシアトルで開催された、「ジャパン・シアトル AIイノベーション・ミートアップ」(IFC主催)の参加者たち。シアトルのAI関連企業や日本の大手企業が多数参加した。左下が江藤氏



右の写真/Suzi Pratt 左の写真提供/江藤哲郎氏



米ディファインドクラウド社

AIアプリの開発期間を短縮する 機械学習用の高品質データを提供

AIアプリ開発のための「高品質データ」の提供で起業した。
開発期間の大幅な短縮が見込め、多くの大企業が注目する。
顧客企業が持つデータを構造化する新サービスも開発する。

AIアプリケーションを実用化レベルにするためには、コンピューターに大量のデータを解析させて、判断や予測のための規則性を見つけ出すマシンラーニング（機械学習）が不可欠だ。そして、短時間で効率的に規則性を見つけるためには、整理した良質なデータが大量に必要なことになる。

シアトルで2015年に創業したディファインドクラウド(DefinedCrowd)社は、この問題を解決するために、独自に収集し、質・量ともに充実させたデータを構造化して、AIアプリを開発する企業が目的に合わせて利用できるプラットフォームを提供するスタートアップ企業だ。

創業者でCEOのダニエラ・ブラガ博士がこの分野にビジネスチャンスを見出したのは、ワシントン大学で教鞭をとりながら開発責任者を務めた、マイクロソフトの音声認識システムの開発現場だった。高品質で多言語に対応したデータを提供できる企業が存在しなかったため、データの整理に18カ月を費やすなどの苦労をした。この経験から、どんなAIアプリの開発でも同様の課題を抱えていると推測し、高品質データを提供するサービスの開発的的を絞って、起業に踏み切った。

「世界のAI関連企業が開発拠点を置いているが、サンフランシスコ・ベイエリア

より物価が安く、起業家やスタートアップ企業も多い。そんなシアトルだからこそ起業できたと思う」(ブラガCEO)。

同社は、人間とコンピューターがインタラクティブ(相互作用)する分野からのデータ収集に特化し、音声や画像、動画などの膨大なデータを46種類の言語に対応するように充実させ、構造化した「スマートデータ」を、顧客企業に提供している。46種類の言語で、グローバル企業のほとんどの活動地域・国をカバーできるといふ。

高品質化する前のデータはクラウドソーシングで収集している。これを、自社独自のネットコミュニティ「Neevo」で世界中の4万5000人を超えるメンバーが充実・構造化する。人手をかけて、機械学習も導入して生データを丁寧に充実化することで、SLA(サービス品質保証レベル)で98%の正確性とスピードが保証されるまでになっている。

新たな資金調達に成功 日本は重要な市場の一つ

同社は既にBMWやマスターカードなどの大企業を顧客に持ち、主にプラットフォームユーザーの提供によって対価を得ている。今後も、コールセンター、ロボット、監視カメラ、音声認識システムなど多

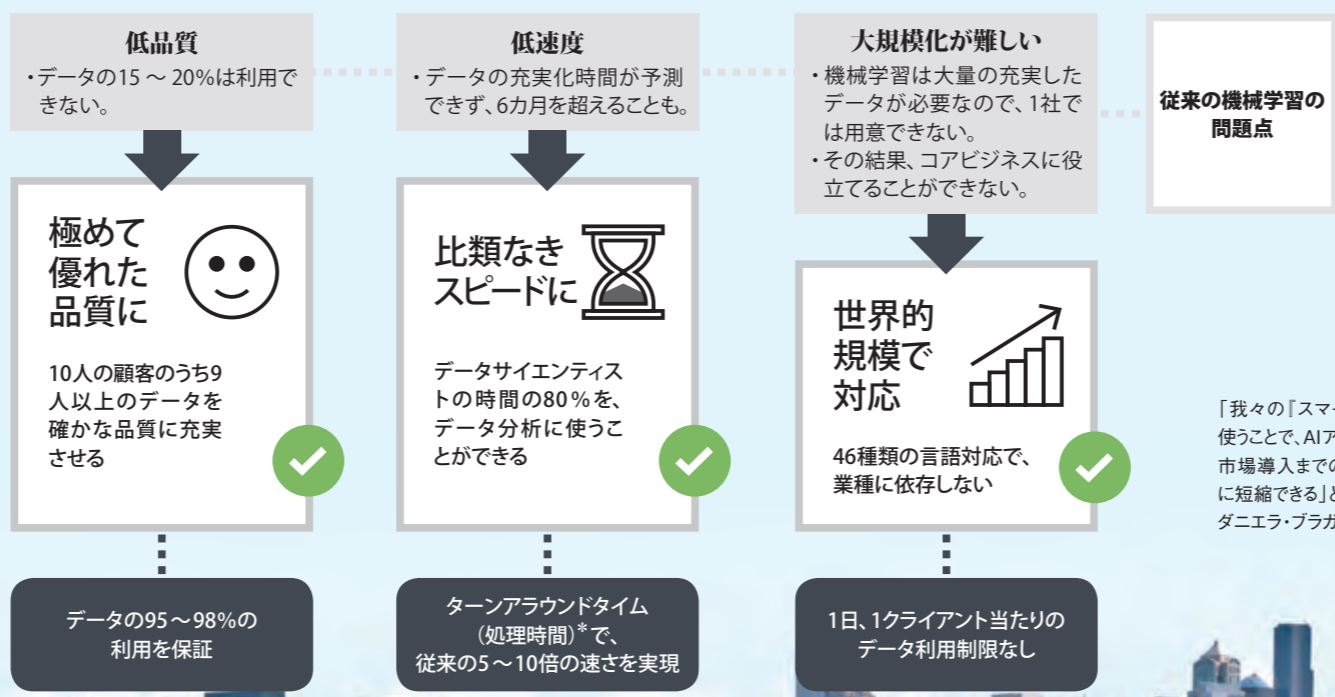
くの分野でAIアプリの競争が激化すると予測されており、開発から市場導入までの期間を短くすることができると同社のサービスは多くの大企業から注目されている。今年7月には、資金調達面でも、新たな投資家も加わって合計1180万ドルの調達に成功した。

また、世界で強化されているプライバシー保護への対応のため、社外秘のデータを顧客企業のサーバーに保有したまま、ディファインドクラウド社が充実・構造化を担い、利用できるようにするサービスも開発する。

市場もグローバルに見ている。「大量の顧客と、そのデータを持つ大企業が多い日本はとても重要な市場の一つ」とブラガCEOが言うように、今年4月には東京オフィスを開設。最高事業開発責任者で、日本語も堪能なアヤ・ズーク氏を常駐させた。急速な事業の拡大に対応するため、シアトル、東京とブラガCEOの出身地のポルトガルで人材を採用し、現在50人ほどの社員数を80人に増やす予定だ。

「創業者として投資家にも社員にも大きな責任がある。大変な時期もあるが、起業したことを後悔したり、後ろ向きになったりしたことは一秒もない」とブラガCEOは笑顔を見せた。

サービスの特徴



「大量の顧客を持つ大企業が多い日本市場でのビジネスを、とても重視している」と話す最高事業開発責任者のアヤ・ズーク氏



Corporate Profile

創業者&CEO Daniela Braga
 本社 111 W. John St. Seattle, WA 98119, United States
 設立 2015年
 事業内容 AI、機械学習向けスマートデータの収集・提供サービス
<https://www.definedcrowd.ai/>

*コンピューターにデータの入力を終了してから、処理結果の出力が終了して、次の要求の受け入れが可能になるまでの時間のこと



「我々の「スマートデータ」を使うことで、AIアプリの開発と市場導入までの期間を大幅に短縮できる」と話すCEOのダニエラ・ブラガ博士

取材・文/大野拓未 写真/サリーン香世子

同氏は、ジョージア工科大学での卒業プロジェクトをベースに最初の起業を果たした後、カリフォルニア州パロアルトやサンフランシスコ、シアトルで起業し、チャットボックスが5社目の起業という経験豊富な経営者だ。今回の候補地としてニューヨークやデンバーなども含めて検討したが、シアトルを選んだのは、環境の良さが理由という。「素晴らしい大学があり、他のテクノロジ都市より物価が安く、夏の気候が良くて大自然に近い」(ゴードンCEO)。

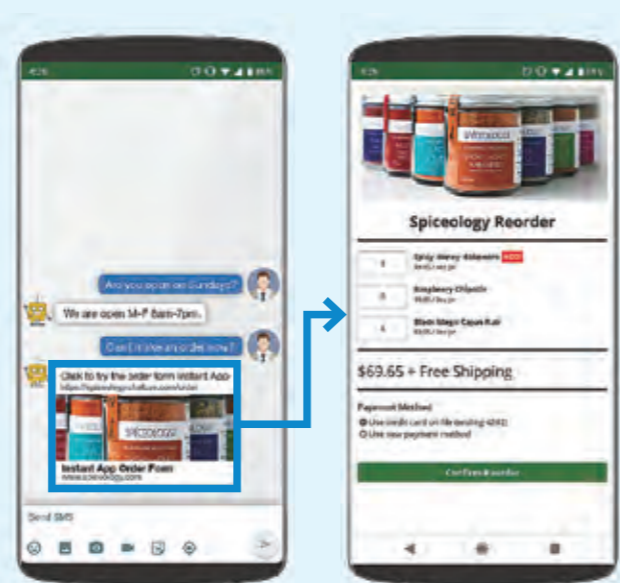
3人の経験豊富なパートナーとチームをつくり、資金を調達し、創業から1年後には最初の製品を完成させた。そして、市場参入の可能性が見えてきた時点で、社員の採用や資金調達に成功し、現在は社員20人までに成長した。不動産会社、人材育成支援サービス会社、旅行代理店などの企業が

**経験豊富な起業家も選ぶ
シアトルの環境の良さ**

入力された文章やマニュアルのPDFなど、異なる形式で企業が持っているデータを統合し、自動的に取り出して対応できればコミュニケーションの円滑化につながり、顧客サービスが大幅に効率化されるはずと考え、AIを利用した総合プラットフォームの構築に絞って起業した。

同社のプラットフォームを採用している。社員の多くは過去に起業した会社で勤務経験があるベテランだ。新規採用も、シアトルでは人材が世界から集まってくるのが利点という。人材獲得競争は激化しているが、「明日のことはわからない未踏の地で輝く人もいる。スタートアップ企業として、そういうリスクをとる人材を積極的に採用している」とゴードンCEOは言う。

同社のプラットフォームは日本語もサポートしており、米国以外の顧客獲得も視野に入れている。今後は、企業を持つ多様なシステムと円滑に統合する機能をさらに強化していく。



機能の一つ「インスタントアプリ」。チャットの会話(左)からAIが自動的に右のような購入アプリ画面をつくり出し、顧客を誘導する

Corporate Profile

CEO Phil Gordon
 本社 2815 Eastlake Ave E #135, Seattle, WA 98102, United States
 設立 2014年
 事業内容 顧客サービス対応向けAI総合プラットフォームの開発・提供
<https://chatbox.com/>

「AIが自動的につくり出す効率のよい顧客サービスはあらゆる企業や業界が必要とするはず」と話すフィル・ゴードンCEO

Case 02

米チャットボックス社

**顧客サービスを効率よく簡単にする
総合AIプラットフォームを開発**

顧客との対話からAIが自動的にパーソナライズした画面をつくり、顧客サービスを簡単に、効率よく提供することができる。対応やサービスの分析を含めた総合プラットフォームを提供する。

2014年創業のチャットボックス(Chatbox)社は、企業が顧客とスムーズにコミュニケーションをとるのに役立つ、AIを利用した総合的なプラットフォーム「チャットボックス」を提供するスタートアップ企業だ。企業が持つデータや、顧客とのやりとりをもとに、AIがそれぞれの顧客にパーソナライズしたPCやスマートフォン用の画面を自動的につくり出してストレスなく目的を果たせるように導く。チャットボックスは大きく分けて次のような6つの機能から構成されている。

「**オムニチャネル**」…一度設定すれば、メッセージやLINE、ツイッターなど多様なチャネルを通じて顧客と会話できる。

「**自動化機能**」…キーワードを探知して企業が持つ特定のデータを顧客に提示する。言語処理とチャットボットのAIが効率化・24時間対応を可能にする。

「**インスタントアプリ**」…顧客との対話に応じて自動的にパーソナライズされたアプリ画面をリアルタイムで作成できる。

「**インテグレーション**」…CRM(顧客関係管理)システムと統合して、パーソナライズしたデータをリアルタイムで送信できる。

「**エージェント・ツール**」…すべての顧客との会話を一カ所で閲覧できる。必要に応じて顧客担当者へ会話を引き継ぐこともできる。

「**アナリティクス**」…提供中のサービスの状況をリアルタイムで分析できる。いずれも消費者がリアルタイムで問題を解決し、商品を購入したり、サービスを受けたりできるようにするためのツールだ。共同創業者でCEOのフィル・ゴードン氏は、消費者が企業の顧客サービス担当者となり取りをする際、手段の違いはあっても、最終的にはコミュニケーションが重要であることに着目。問い合わせフォームに



シアトル中心部からクルマで10分ほどの海沿いにある本社。IT企業らしく娛樂スペースもある

