



## Press Release

2017年10月6日

各位

会社名 第一三共株式会社  
代表者 代表取締役社長 眞鍋 淳  
(コード番号 4568 東証第1部)  
問合せ先 常務執行役員コーポレートコミュニケーション部長 石田 憲昭  
TEL 報道関係者の皆様 03-6225-1126  
株式市場関係者の皆様 03-6225-1125

### 人工知能 (AI) を利用したコールセンター支援システムの導入について

第一三共株式会社(本社:東京都中央区、以下「当社」)は、当社製品に関する患者さんや医療関係者からの問い合わせに対し、照会対応業務を行っている製品情報センターにおいて人工知能 (artificial intelligence 以下、「AI」) を利用したコールセンター支援システムを導入しますので、お知らせいたします。

当社製品情報センターは照会対応において、高い評価と信頼をいただいております。この度、更なる応対品質の向上に向けて、AI を利用したコールセンター支援システムの導入に向けた取り組みを開始しました。既に試行的に実施したエドキサバン(製品名:リクシアナ<sup>®</sup>錠)の製品 Q&A を用い検証し、今後、本格稼働に向けたシステム構築を行い、2018年4月よりエドキサバンを含む全ての製品 Q&A を対象とした照会対応業務への活用を開始します。

本システムは質疑の意図・意味を解釈し、関連性の高い Q&A を瞬時に見つけ出し、最適な回答を当社の照会対応者に提案します。照会対応者により回答が最適でないと判断された場合は、その結果をフィードバックすることにより認識率を向上させていくことも可能です。本システムを全製品の照会対応に活用することにより、患者さんや医療関係者に必要かつ最適な製品情報をより短時間にお届けすることを目指してまいります。

これからも当社製品を患者さんや医療関係者に適正にご使用いただくための情報提供を心掛けることで医療に貢献してまいります。

以上