

2024年10月22日

NTT コミュニケーションズ株式会社

NTT 版 LLM「tsuzumi」と Salesforce サービスの連携を開始

ドコモグループの法人事業ブランド「ドコモビジネス」を展開する NTT コミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、Salesforce が提供する大規模言語モデル (LLM) 汎用コネクタ「Salesforce LLM Open Connector」^{※1} を活用し、日本電信電話株式会社(以下 NTT)提供の大規模言語モデル(LLM)「tsuzumi」と Salesforce サービスの連携を開始しました。この連携により、tsuzumi と Salesforce サービスを掛け合わせたソリューションモデルの検討も開始します。

1. 背景

NTT Com は、お客さまのニーズに応じ、最適な AI を組み合わせたソリューションを提供することが重要と考えており、現在主流となっている汎用的な大規模言語モデル (LLM) に加えて、tsuzumi をはじめとした業界特化型の LLM も組み合わせて活用し、お客さまの業務課題の解決を進めています。

一方、Salesforce はこのたび、Salesforce Platform とあらゆる大規模言語モデル (LLM) を統合する汎用コネクタ「Salesforce LLM Open Connector」の国内提供開始を発表しました。Salesforce ユーザーは、あらゆる LLM とのオープンかつ迅速な接続が可能となり、業務やユースケースに合わせた最適な LLM を選択できるようになります。

tsuzumi と Salesforce サービスを連携させることで、国内でニーズの多い国産かつ業界特化型 LLM の選択が可能となり、AI 活用によるお客さまの業務課題解決を促進させます。

2. tsuzumi と Salesforce サービスの連携

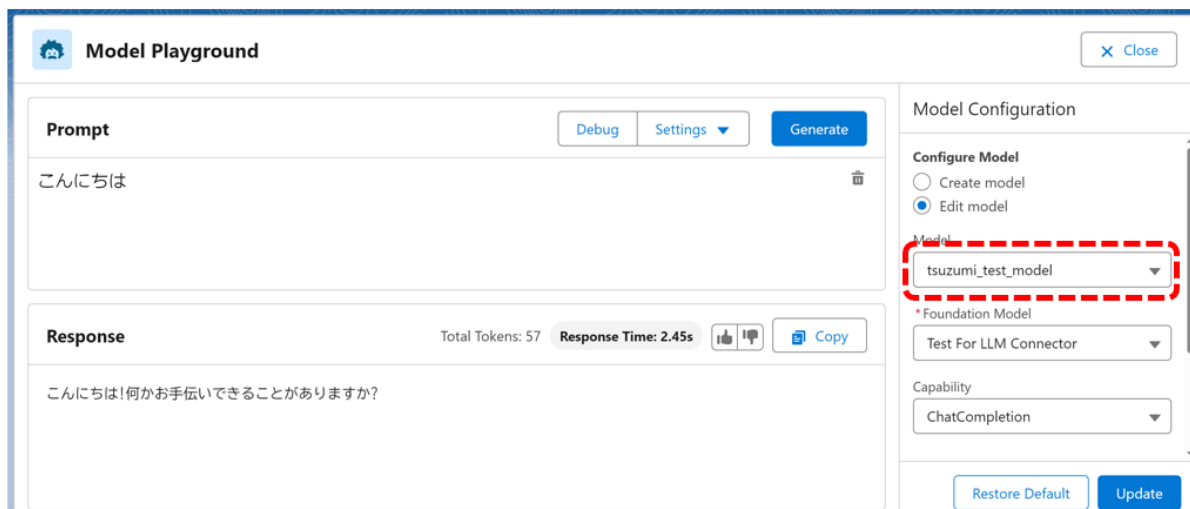
tsuzumi は日本語学習データの質と量を向上させるアプローチにより、非常に軽量のモデルでありながら高い日本語処理能力を持つ点が特長です。また、tsuzumi は柔軟に学習させることができるため、特定の業界における特有の言語表現や知識に対応するチューニングを、少ない追加学習量で実現できます。

このような特長を持った tsuzumi を Salesforce サービスと連携させることで、カスタマイズ性の高い強力なプラットフォームが誕生します。業界・業務特有の言語表現や知識など、お客さまの業務に合ったカスタマイズをもとに、業務をきめ細やかにサポートすることが可能となります。

例えば、Salesforce Sales Cloud^{※2} においては、利用する業種・業界における用語を理解し、商談の議事を的確に記録する支援、また Salesforce Service Cloud^{※3} においては、例えば特定サービスのカス

タマサポートにて適応することで、対応スタッフのアサインや、お客さま報告のとりまとめをスムーズに行うことが可能となります。

<システム管理者テスト画面イメージ tsuzumi の選択が可能に（2025 年中を予定）>



3. 今後の取り組み

NTT Com は、tsuzumi と Salesforce サービスとの連携によるソリューションモデルの検討にも本格的に取り組んでいます。具体的には、以下の分野において 2025 年中のサービス提供をめざします。

- 業界特化型ソリューションの提供：
各業界のニーズに特化したモデルを構築することで、業界固有の課題を解決するための最適なソリューションを提供します。例えば、金融業界ではリスク管理や顧客サービスの向上に役立てることが可能です。
- 顧客体験（CX）の向上：
tsuzumi の高度な日本語処理能力を活かし、顧客からの問い合わせ対応やサポート業務を効率化し、顧客満足度を向上させることができます。特に、カスタマーサポートチャットボットなどの自動応答システムでの利用が期待されます。
- セールスイネーブルメント^{※4}：
tsuzumi を用いて、商品知識の習得や効果的な営業手法の開発をサポートします。NTT Com 内部でも tsuzumi を始めとした LLM の活用により、セールスイネーブルメントを加速して参ります。

Salesforce サービスと tsuzumi の連携による革新的な取り組みによって、日本ならではの新しい業務の在り方や顧客体験を創り出していくことをめざします。

NTT ドコモ、NTT Com、NTT コムウェアは、ドコモグループの法人事業を統合し、法人事業ブランド「ドコモビジネス」を展開しています。「モバイル・クラウドファースト」で社会・産業にイノベーションを起こし、すべての法人のお客さま・パートナーと「あなたと世界を変えていく。」に挑戦します。



https://www.ntt.com/business/lp/docomobusiness/db2024_sol.html

- ※1 : Salesforce LLM Open Connector とは、Salesforce Platform とあらゆる大規模言語モデル（LLM）を統合する汎用コネクタです。顧客はあらゆる LLM とのオープンかつ迅速な接続が可能となり、業務やユースケースに合わせた最適な LLM を選択できるようになります。
- ※2 : Salesforce Sales Cloud とは、Salesforce が提供するデジタルな営業活動のためのソリューションです。
- ※3 : Salesforce Service Cloud とは、Salesforce が提供するカスタマーサービスとサポートのためのソリューションです。
- ※4 : セールスイネーブルメントとは、営業組織が継続的に成果を上げるために行われる人材育成や改善の取り組みです。