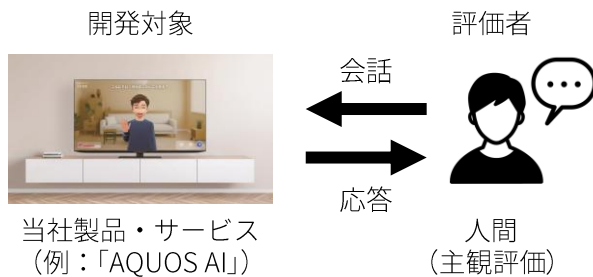


AI応答内容自動評価システムにより、ユーザーに好ましい自然な会話を実現

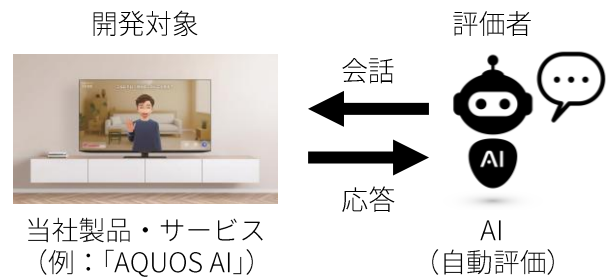
## 人に寄り添う心地よいAI会話技術を開発

シャープは、AIによる応答内容自動評価システムにより、ユーザーに寄り添った応答で心地よい会話を実現するAI会話技術を開発しました。

### ■ 従来の応答内容評価方法



### ■ 本開発で使用した手法



当社のAI会話機能搭載製品やサービス利用時の会話傾向を分析した結果、製品やサービスの機能にとどまらず、幅広いやり取りがされていることが分かりました。このような、何気ない会話を心地よく楽しんでいただくことが製品やサービスへの愛着につながると考え、当社独自のAI技術であるCE-LLM(※1)の一部としてAI会話技術の開発に着目しました。

従来、AI会話応答の評価は主観評価でおこなっていたため、評価に時間がかかることや、評価者によって結果にばらつきが生じるなどの課題がありました。さらに、会話の「好ましさ」を包括的に評価する統一的な基準や指標が存在しないことから、定量的に検証・評価することが困難でした。このような課題に対し、当社は、会話に関する先行研究の調査を実施。「即応性」「文脈理解」「知識力」など、会話の「好ましさ」に影響する項目の抽出と体系化をおこない、応答内容を定量的に測定できる評価基準を構築しました。さらに、この評価基準を用いた自動評価システムを開発。AIやLLMが生成した応答内容を、他のLLMを用いて評価する「LLM-as-a-judge」により、短時間で評価します。本評価システムにより、課題のある項目を明確にするとともに、人による評価のばらつきを排除したAIチューニングを実現。この評価と改善のサイクルを繰り返すことで、ユーザーに好ましい応答をおこなう精度が向上します。

本技術の第1弾として、会話の「好ましさ」に影響する9項目(別表参照)を評価するシステムを開発。本年5月に発表したテレビ「AQUOS」向け新サービス「AQUOS AI」(※2)の開発に応用した結果、応答内容の評価値の向上が確認されました。

本開発にあたり体系化した評価基準の詳細については、本年6月8日(月)から12日(金)までGメッセ群馬(群馬県高崎市)にて開催される「2026年度 人工知能学会全国大会」において発表予定です。当社は、今後も自動評価の領域を広げるシステムを開発し、ユーザーが会話を楽しむことで、愛着を持っていただけるAI会話機能搭載製品・サービスの拡大を目指します。

※1 シャープ独自のAI技術CE-LLM (Communication Edge - Large Language Model)。エッジデバイスにAI技術を搭載し、必要に応じてクラウドAIもシームレスに活用。スムーズで心地よいコミュニケーションを実現します。AIがより身近になり、生活やビジネスシーンに自然に溶け込む世界を実現します。

※2 サービス詳細については、「AQUOS AI」サイト ([https://jp.sharp/aquos/aquos\\_ai/](https://jp.sharp/aquos/aquos_ai/)) をご覧ください。

■ 応答内容自動評価システムにおける評価項目一覧

	分類	指標	第1弾システム 評価対象	
	即 応 性	短い応答の即時返答		
		タイミングよい相槌		
		フィラーで思考中を伝える		
	文 脈 理 解	会話テーマや数ターン記憶	○	
		代名詞の指示対象理解	○	
		ユーザー好みや知識の学習	○	
	知 識 力	知識に正確に答える	○	
		「わからない」と正直に答える	○	
		Webリアルタイム情報取得		
		物理環境と連携した発話		
	適 応 性	会話ドメインの動的判断	○	
		口調・感情の検出と応答調整		
		不明瞭指示への確認質問		
	個 性 ・ 一 貫 性	ペルソナ維持	○	
		発言矛盾の防止	○	
一貫した口調・価値観維持		○		
	ポ ジ テ ィ ブ さ	ポジティブ語彙比率		
	共 感 性	共感表現の自然さ		
	ユ ー モ ア	冗談・比喩・軽い皮肉の使用頻度		
	具 体 性	具象語／抽象語比率		
		例示・比喩表現の使用率		
	会 話 促 進	共通世界観形成（再表現・反復率）		
		フィラー・相槌の使用率		
		相手発話への参照応答率		
		相手の意図を踏まえた質問生成率		
			話題転換の自然さ	
	長 さ	適切な長さ		
	創 造 性	トピック語の展開率		
連想的話題展開				

<シャープについて>

シャープは、110年以上にわたり、エレクトロニクスを中心に、多くの世界初・業界初の革新的な製品や技術を開発してきました。経営信条「二意専心 誠意と創意」に基づき、コーポレートスローガン「ひとの願いの、半歩先。」を定め、人々の「暮らす」と「働く」のあらゆるシーンに寄り添う独創的なモノやサービスを通じ、「新しい文化」を創造する企業を目指しています。

【 ウェブサイト 】 <https://corporate.jp.sharp/>

【 本 社 】 〒541-8522 大阪府大阪市中央区久太郎町2丁目1番25号