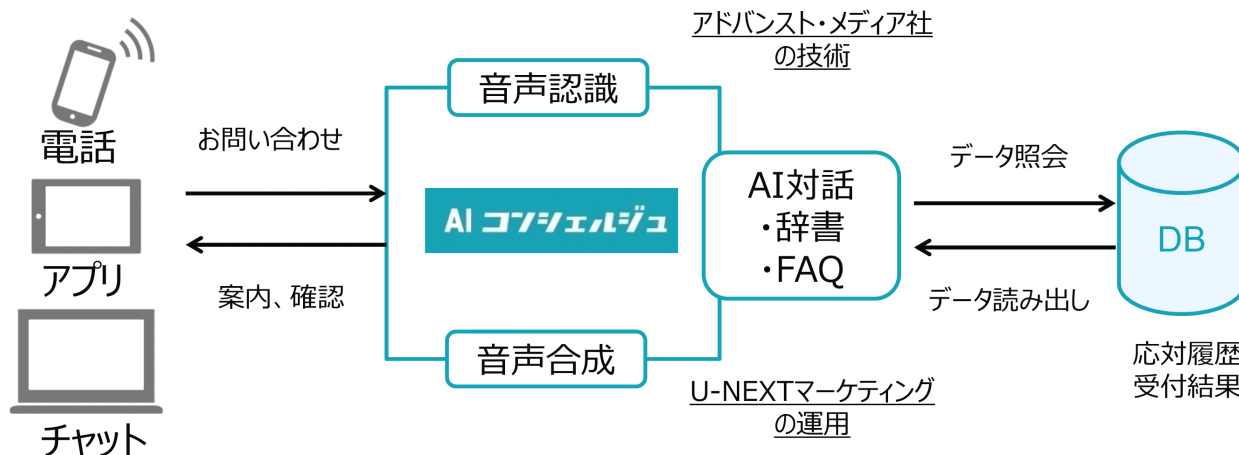


人工知能を活用したコンタクトセンターサービス 「AIコンシェルジュ」の提供を9月14日よりスタート

株式会社 U-NEXT（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：宇野 康秀）の子会社である株式会社 U-NEXT マーケティング（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下「U-NEXT マーケティング」）と株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木 清幸、以下「アドバンスト・メディア」）は協業し、会話や言葉を高い精度で認識、解析する人工知能を活用した、新たな自動応答コンタクトセンターサービス「AI コンシェルジュ」を平成 28 年 9 月 14 日より提供開始いたします。



「AI コンシェルジュ」は、企業などのコンタクトセンターにおける、問い合わせや商品の申込対応（受注）、販売などの業務の一部を人工知能により対応し、有人による応対量、応対時間削減を推進でき、コンタクトセンターの効率的な運営に寄与することが可能となります。

ユーザーからの問い合わせについて、アドバンスト・メディアの音声認識エンジンと対話エンジンを活用し、高い精度でユーザーの話した言葉の意図を認識し、理解します。その内容に対し、業務毎に構築した FAQ や蓄積した応対データベースから回答を抽出し、音声で応答することが出来るものとなっています。

「AI コンシェルジュ」は、商品受注や予約受付、入金案内など、幅広い業種・業態においても活用でき、将来は相談受付や介護など有人によるコミュニケーションに近い高品質なサービスとなるよう発展させてまいります。

まずは電話での自動対応を提供し、今後パソコンブラウザ、チャットボット、スマートアプリ(バーチャルキャラクター)等のマルチチャネルに対応を拡大し、多種多様な自動サービスを実現してまいります。

1.背景・目的

企業と個人のお客さまとのコミュニケーションチャネルが多様化しており、従来の電話やメール、web、急速に普及するスマートフォンを通じたSNS、チャットなど、さらにはその内容も複雑化する中、企業はお客さまへより良いサービス提供を行うことを求められています。

一方で、日本における労働力人口は減少傾向であり、多様・複雑化する対応業務を限られたリソースで、かつ生産性・品質を向上させることが多くの企業の最重要課題のひとつとなっています。

「AIコンシェルジュ」は、AIを活用した高度な対話機能によりこれらの課題を解決します。アドバンスド・メディアがシステムを開発し、U-NEXTマーケティングがシステムの運用と精度向上を担い、企業の新しいソリューションとしてご提供いたします。

2.概要

「AIコンシェルジュ」の活用により、コンタクトセンターのお問い合わせや受付申込等をAIに置き換え、自動応答や顧客処理連携だけでなく、対応に伴って発生するバックフロー業務なども行うことが可能です。「AIコンシェルジュ」は業務の自動化により、大幅な生産率向上やコスト削減を、多くの企業に提供できるものとなっています。

<活用例：コンタクトセンター>

従来のコンタクトセンターでコールが集中しやすい時間帯に、エンドユーザーのお客さまが、AIでの対応も選択でき、速やかに問題解決を行い、深夜や早朝などの営業時間外にも応答サービスを受けることができるようになります。

また、オペレーターを配置している場合でも、AIが対応FAQの代わりとなり、スムーズな顧客対応も可能となります。

- ・お客さまからの受付や手続き、問い合わせなどを、対話を通じてシステム一人称で対応します。
- ・お客さまの曖昧な質問や言葉の揺らぎには問い直しを行い、内容を特定します。質問や問い合わせを正確に把握することで、より精度も品質も高い回答を行います。
- ・対応履歴はすべて顧客データベースに保存され、U-NEXTマーケティングがその対応内容をモニタリング（チェック）し、より最適な回答へのチューニング作業を行います。
- ・AIが自動応答で解決できない内容等は有人オペレーターにエスカレーションすることで、未解決を防止するとともに、対応を学習させ、次回以降の対応に活かすサイクルを行うことで、AIの対応品質、精度の向上が可能となります。

3.将来と今後の展開について

「AIコンシェルジュ」はコンタクトセンターのみではなく、そのサービスエンジンを活用して、無人接客サービスから教育や介護まで、人とのコミュニケーションが発生する様々なシーンにおいての活用を提案していきます。