

プレスリリース
報道関係者各位

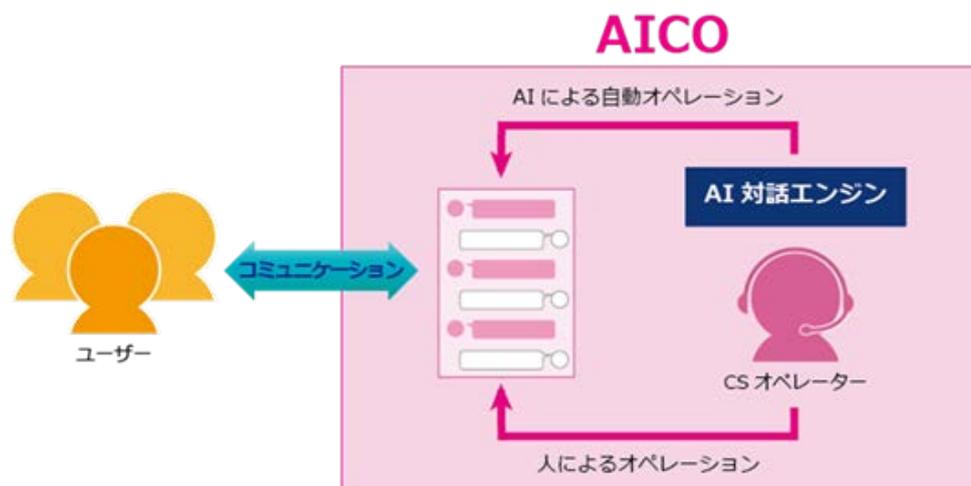
株式会社オルトプラス

SHIFT PLUSが開発する人“高知”脳「AICO」を試験導入 AIによるカスタマーサポートの導入で顧客満足度の向上を狙う

株式会社オルトプラス（本社：東京都渋谷区、代表取締役 CEO：石井 武、以下「オルトプラス」）と株式会社 SHIFT（本社：東京都港区／代表取締役社長：丹下 大、東証マザーズ：3697、以下 SHIFT）の合併会社である株式会社 SHIFT PLUS（本社：高知県高知市、代表取締役：松島 弘敏、以下「SHIFT PLUS」）は、人工知能テクノロジー（以下、AI）を搭載したチャットシステム(※1)によるカスタマーサポート（以下、CS）サービスである「**AICO**」（呼称：アイコ）を、オルトプラスのタイトルで試験導入いたします。

SHIFT PLUS では、AI テクノロジーを用いた対話システム開発を手掛ける株式会社 Nextremer（本社：東京都板橋区／代表取締役 CEO：向井 永浩氏、以下 Nextremer）、対話システム開発に必要な学習データの提供を行う株式会社 dataremer（本社：高知県南国市／代表取締役社長：興梠 敬典氏、以下 dataremer）のそれぞれの強みを活かし、「AICO」の開発を進めてまいりました。SHIFT PLUS がこれまでに培ってきた CS のノウハウやナレッジ、Nextremer によって開発された AI エンジンと Web システム、dataremer の対話シナリオやキャラクター作成のノウハウを掛け合わせ、「AICO」は実現されます。

日々ユーザーから届く様々な問い合わせの全てを AI だけで対応することは困難であり、また、AI に学習させるデータの収集には膨大なコストが必要です。「AICO」は CS 対応の全てを AI に置き換えるものではなく、AI とオペレーターが協業し、またオペレーターが対応した実績を基に AI に学習させることで、ユーザーにこれまで以上に快適なサービスを提供しながら、段階的に AI の対応比率を高めてまいります。「AICO」とは、AI を介すことで、ユーザーとオペレーター、ユーザーとクライアント（運営・開発会社等）、つまり人と人とのコミュニケーションを豊かにするという思いが込められたサービスとなっています。



「AICO」では、問い合わせから解決までの所要時間目標を平均 12 分とし、初期の段階においては、すべての問い合わせの約 30%を AI が回答します。問い合わせをチャットシステムで行うことで、1 回に送信する平均文字数は 30~100 文字以内と短く、ユーザーもオペレーターも読み取り易くなります。また、会話に近いテンポのやり取りで 1 対 1 の関係を築き易く、AI の対応にキャラクター性を持たせることで温かみを感じられるサービスを目指します。

株式会社オルトプラスでは、今後もグループ一丸となり、お気に入りのゲームを長くお楽しみいただけるよう、より満足度の高いゲーム運営を目指してまいります。

※ 1

チャットシステム：オペレーターや AI とテキストベースでリアルタイムなやり取りを行うシステムです。メールベースでの問い合わせでは、ユーザーは返事がいつ届くかが分からず、また電話での問い合わせは待ち時間が長くなりやすく、どちらもユーザーのストレスを誘発することが多いと考えられます。チャットであれば、待ち時間もなくスムーズなコミュニケーションが可能になるところにメリットを置いております。

株式会社オルトプラス 会社概要

- (1) 会社名：株式会社オルトプラス 東京証券取引所市場第 1 部上場(証券コード：3672)
- (2) 代表：代表取締役 CEO 石井 武
- (3) 所在地：東京都渋谷区渋谷 3-12-18 渋谷南東急ビル 9F
- (4) 設立年月日：2010 年 5 月 6 日
- (5) URL：<http://www.altplus.co.jp/>

株式会社 SHIFT PLUS 会社概要

- (1) 会社名：株式会社 SHIFT PLUS
- (2) 代表：代表取締役社長 松島弘敏
- (3) 設立：2015 年 4 月
- (4) 所在地：高知県高知市本町 2 丁目 2 番地 27 号
- (5) URL：<http://www.shift-plus.jp/>

[本件に関するお問い合わせ先]
株式会社オルトプラス 広報担当
東京都渋谷区渋谷 3-12-18 渋谷南東急ビル 9F
E-mail: pr@altplus.co.jp
URL：<http://www.altplus.co.jp>