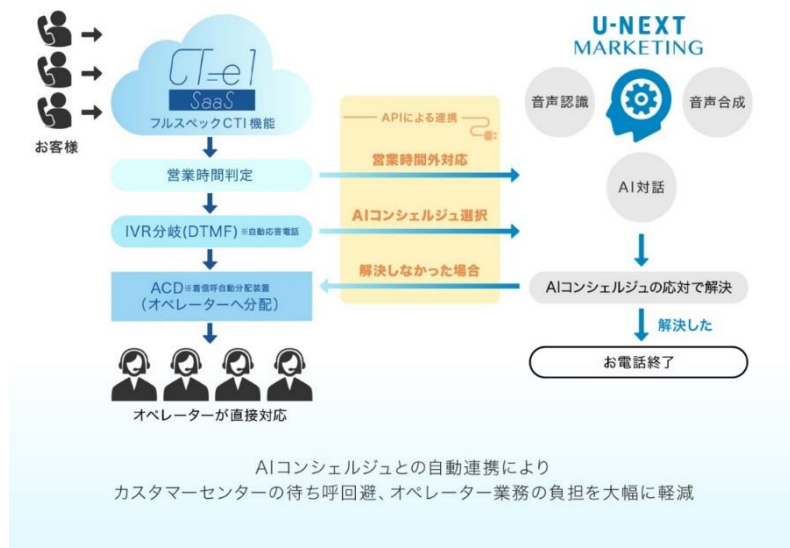


報道関係各位

平成 29 年 12 月 21 日
株式会社 U-NEXT マーケティング

U-NEXT マーケティングとコムデザイン AI コンシェルジュと CTI「CT-e1/SaaS」の連携開始

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」）と株式会社コムデザイン（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：寺尾 憲二、以下「コムデザイン」）は、2017 年 12 月 21 日より、U-NEXT マーケティングが提供する『AI コンシェルジュ』と、コムデザインが提供するクラウド型月額サービス CTI「CT-e1/SaaS」の機能連携を開始いたしました。



U-NEXT マーケティングの提供する『AI コンシェルジュ』は、企業での問い合わせ対応や申し込み受付（受注）、販売などの業務を AI ロボットが行うサービスです。

コンタクトセンターへの問い合わせを「CT-e1/SaaS」がコールフローに応じて『AI コンシェルジュ』に連携させ、問い合わせ内容に対して、自動で適切な回答を音声合成にて返答します。

これにより、人的コストをかけることなく対応時間、待ち時間の短縮ができます。また、AI ロボットだからこそ 24 時間 365 日対応や多言語対応も可能となり、従来にはないコンタクトセンター運営を実現できます。

『AI コンシェルジュ』による回答のみでは解決できない問い合わせに対しては、「CT-1e/SaaS」から改めてオペレーターに問い合わせを分配することが出来るため、対人による応対を求める顧客の満足度を低下させる心配がありません。

コンタクトセンターに求められる、コスト削減と顧客満足度の維持、向上という要件に対して、AI ソリューションの活用は今後ますます重要になっていくことが予想されます。

『AI コンシェルジュ』と「CT-e1/SaaS」の連携は、そういった次世代型コンタクトセンターの要求にこたえる先進的な事例となります。

『AI コンシェルジュ』は、今後クラウド CTI 事業者との連携を広め、コンタクトセンターへ導入しやすいパッケージ構築を進めると共に、様々な環境でご利用いただけるよう、サービスのより一層の拡大を目指してまいります。

【株式会社コムデザインについて】

社 名：株式会社コムデザイン

代表者：代表取締役社長 寺尾 憲二

資本金：30,000,800 円

設 立：2000 年 1 月 12 日

本 社：〒102-0083 東京都千代田区麹町 2-3-3 FDC 麹町ビル 8F

U R L：<https://www.comdesign.co.jp>

【株式会社 U-NEXT マーケティングについて】

社 名：株式会社 U-NEXT マーケティング

代表者：代表取締役社長 溝辺 和広

資本金：30,000,000 円（資本準備金を含む）

設 立：2010 年 12 月 10 日

本 社：〒150-0001 東京都渋谷区神宮前 3-35-2

U R L：<http://unext-marketing.jp/>

*本プレスリリースに記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。