

## News Release

報道関係者各位  
プレスリリース

2021年9月21日  
りらいあデジタル株式会社

### カスタマーサポート業界のデジタル化推進へ貢献 新設立「一般社団法人サポートデジタル協会」へ幹事企業として参画

コンタクトセンターのノウハウを活かしたチャットボットプラットフォーム、バーチャルエージェント(R)を提供する、りらいあデジタル株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 清水康太、以下 当社)は、カスタマーサポート業界のデジタル化を推進する一般社団法人サポートデジタル協会(Support DX Initiative、略称SDI)の発足に伴い、幹事企業として参画したことをお知らせいたします。

当社は、長きにわたりチャットボットを提供してきたノウハウを活かし、SDIでの活動を通じたデジタルシフトの促進やデジタルチャンネルに精通した人材育成に貢献してまいります。



#### ■SDI設立・りらいあデジタル参画の背景

コンタクトセンターを中心とするカスタマーサポートの現場では、スマートフォンの普及を背景に、電話を中心とした運営から、チャット対応・チャットボット・ボイスボットなどデジタルチャンネルの提供を迫られています。

ノンボイスチャンネルの活用は各チャンネルで役割の定義、顧客属性に応じたカスタマージャーニーの設計が欠かせません。カスタマーサポート業界では、こうした取り組みをリードする人材育成が大きな課題となっています。

そこで同じ問題意識を持つ企業の代表が集まり、2019年末よりこのような状況の打破に向けて議論を始めました。この間にコロナ禍でクラウド化・在宅化の流れも加わり、カスタマーサポート業界のデジタル化は更に加速しました。この潮流を本格化させ、より多くの企業や有志と連携しながら業界の発展に貢献することを目的に、SDIを組織化することとなり、当社は幹事企業として参画するに至りました。

■SDI参画への想い(りらいあデジタル 代表取締役社長 清水康太)

SDIに参画するにあたり、「未来のサポート」として新しい顧客体験を創造することはもちろん、そこで働く人の体験も向上させたいと考えています。

テクノロジーやUIが更に進化することで、チャンネルに捉われない企業と消費者の新しい双方向コミュニケーションや多様な働き方の実現など、新しいカスタマーサポートの形を広げていくことを楽しみにしています。

■幹事企業

SDIは下記の5社が幹事企業で発足いたしました。今後、会員制度を整備し、カスタマーサポート業界に携わる多くのみなさまとの議論や交流を重ねながら業界の標準化や人材育成に貢献してまいります。

・株式会社AI Shift (<https://www.ai-shift.co.jp>)

2019年に設立したサイバーエージェントのグループ企業。

「AIを民主化する」をミッションに掲げ、自社開発の対話型AIを活用したボイスボット事業/チャットボット事業を展開。



・カラクリ株式会社 (<https://karakuri.ai/>)

「今までにないカラクリで世の中を豊かに」をミッションに、チャットボットからデジタルシフトを加速するカスタマーサービス革命AI「KARAKURI」を展開。



・プライムフォース株式会社 (<https://primeforce.co.jp>)

カスタマーサポート領域で、システムと運営面から真の価値を導くコンサルティングファーム。コールセンターマネジメントと資格制度の専門家として業界をリード。



・モビルス株式会社 (<https://mobilus.co.jp>)

2021年9月マザーズ上場。テクノロジーでカスタマーサポートを新しくする、

The Support Tech Companyです。

コンタクトセンター向けSaaSプロダクト(モビシリーズ)などのCXソリューションを提供。



・りらいあデジタル株式会社 (<https://relia-digital.com>)

国内BPO事業者トップグループ りらいあコミュニケーションズグループ。

チャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント(R)」を軸に、高品質なデジタルエクスペリエンスの実現に向けた構築・運用サービスを提供。



■SDI組織概要

法人名: 一般社団法人サポートデジタル協会 (略称SDI)

代表理事: 向川啓太

設立: 2021年9月(設立登記中)

URL: <https://dx-initiative.jp/>

活動概要:

- ・カスタマーサポート領域におけるデジタル人材の育成
- ・先進的なDX事例の発掘・研究のためのアワードイベントの開催
- ・資格制度の企画・運営、ならびにコンテンツの配信

■会社概要

商号 : りらいあデジタル株式会社 (Relia Digital, Inc.)

所在地 : 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクスクエア新宿6F

設立 : 2018年10月

代表者 : 代表取締役社長 清水 康太

資本金等 : 2億円

事業内容 : カスタマーサポートに特化したチャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント(R)」を主軸とした、高品質なデジタルエクスペリエンスを実現するためのコンサルティングおよび構築・運用サービスの提供

URL : <https://www.relia-digital.com/>

【本リリースに関する問い合わせ先】

りらいあデジタル株式会社 PR/広報担当 大柳 Tel:050-1749-6221