

離職率抑制・労働力不足解消・スキル平準化に貢献

AI 導入でカスタマーセンターの対応業務を変える！

～AIを「見て」「触れて」… イベント会場でデモンストレーションを実施～

エス・アンド・アイ株式会社（東京都中央区 代表取締役社長：藤田和夫、以下、S&I）は、6月～7月に開催される3つのイベント（※）において、AIを活用したカスタマーセンター業務を目的に開発したサービス「Knowledge Discovery（ナレッジ・ディスカバリー）」の実力を体験できるデモンストレーションを実施します。



※ **BITS2018**：2018年6月7日（木）、8日（金）@ANA インターコンチネンタルホテル東京

（URL：<http://bits.unisys.co.jp/2018/tokyo/>）

※ **Think Japan**：2018年6月11日（月）、12日（火）@グランドプリンスホテル新高輪

（URL：<https://ibmevent.jp/thinkjapan2018bizsolday/>）

※ **SoftBank World 2018**：2018年7月19日（木）、20日（金）@ザ・プリンス パークタワー東京

（URL：<https://softbankworld.com>）

●人に依存することで抱える課題とは？

商品の紹介・受注、顧客が抱える疑問や不安を解消することを目的とするカスタマーセンターでは、対応の品質がその企業へのロイヤリティを左右します。対応品質はエージェントのスキルや経験に依存する一方で、離職率の高さ、人材育成に時間がかかる、人件費高騰などの課題が生じていました。企業はこれらの課題解消を目的に業務の外部委託や、人件費を抑制できる地方にセンターを移す等の対策を講じてきましたが、根本的な解決に至っていません。S&Iはこうした課題を解決し、かつ顧客とエージェントの満足度を高めるためにAIを活用したクラウド型エージェント支援サービスを開発しました。

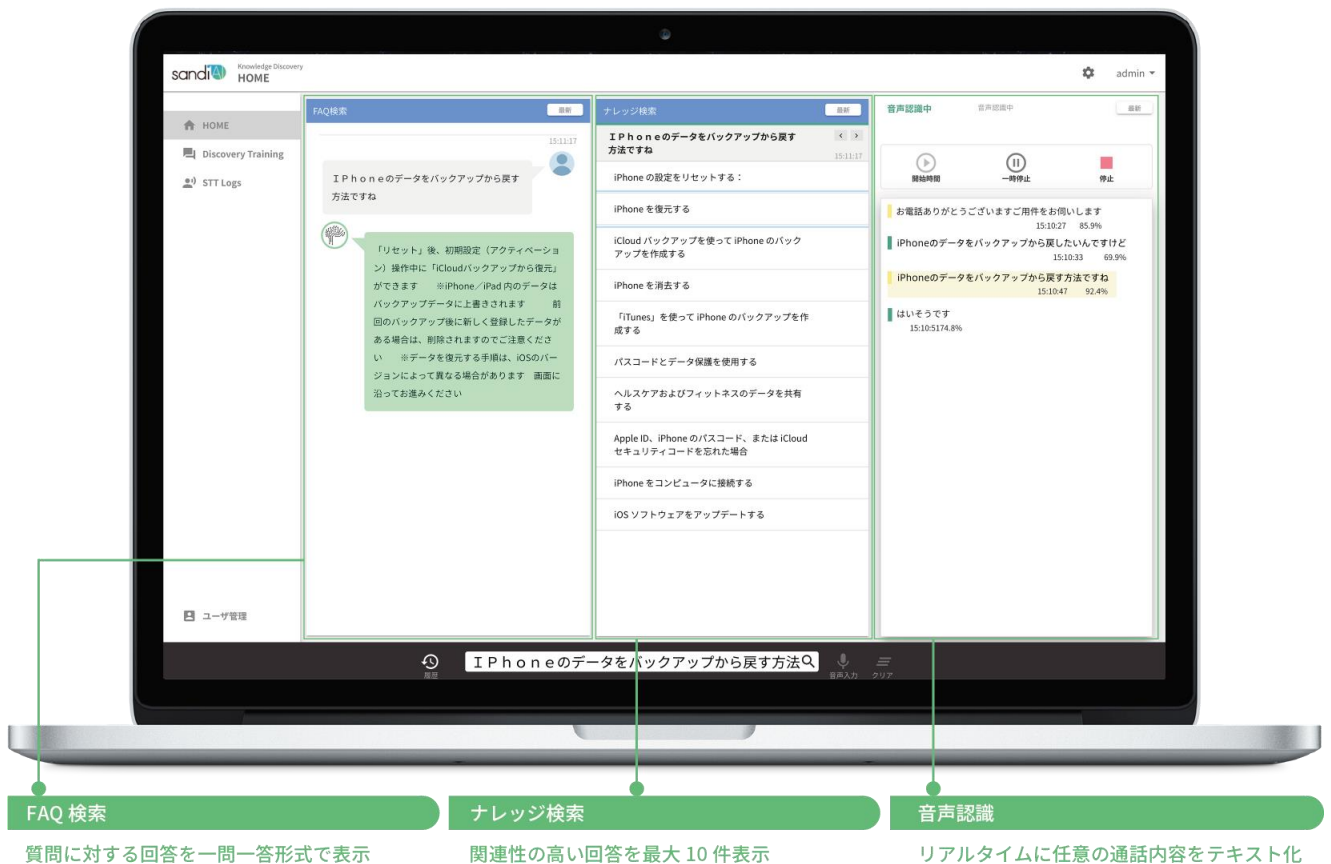
●AI 導入で課題を解決！

本サービスの特長は電話対応中に必要に応じて会話をリアルタイムでテキスト化し、エージェントが選択した箇所に応じた回答候補を AI が表示することで、エージェントの対応業務をサポートします。

【導入メリット】

- [1] エージェントのスキルや経験に依存せず、適切な回答をご案内可能に。
- [2] クレーム対応においても、AI が最適な回答を導き出すのでストレス軽減に貢献。
- [3] 回答例を AI が提示し、対話を主導することで、人材育成にかかる時間を短縮。

さらに、Knowledge Discovery が回答候補を導き出すための「学習データ」は、お客様が保有されているあらゆる情報をもとに、AI の専門スキルを習得した技術者で構成される「CORPUS factory（コーパス・ファクトリー）」が作成をサポートすることも可能です。



●カスタマーエクスペリエンス (CX) 向上を促進する重要な部門に

今、カスタマーセンターは、より質の高い対応や複雑化する業務対応が求められています。S&I 「Knowledge Discovery」を提供することで、個人スキルに依存しない運用体制の確立を可能にするとともに、エージェントのスキル習得に要する教育時間の短縮、定着率の向上など、カスタマーセンターの抱える課題を解決し、均質的なサービス提供および顧客満足度向上を支援します。

【エス・アンド・アイ株式会社について】

設立 : 1987年7月31日

代表者 : 藤田 和夫

所在地 : 東京都中央区日本橋箱崎町 30-1 タマビル日本橋箱崎

資本金 : 4億9,000万円

HP : <http://sandi.jp>

事業内容 : 日本ユニシスグループのエス・アンド・アイは、1987年の創立以来、企業やデータセンターのネットワーク基盤の統合や仮想化、CTI 関連システムの構築、アプリケーション開発など、常にお客様が求める最適なICTプラットフォーム環境の提供をおこなっております。さらに、これまで培った技術力に加え、IBM Watson を軸としたコグニティブシステムやサービスの提供に注力しています。

【報道関係者からのお問い合わせ】

エス・アンド・アイ株式会社 マーケティング統括部 担当 福嶋

Email : info@sandi.co.jp 電話番号 : 03-5623-7029

【お客様からのお問い合わせ】

エス・アンド・アイ株式会社 マーケティング統括部

Email : info@sandi.co.jp 電話番号 : 03-5623-7353