

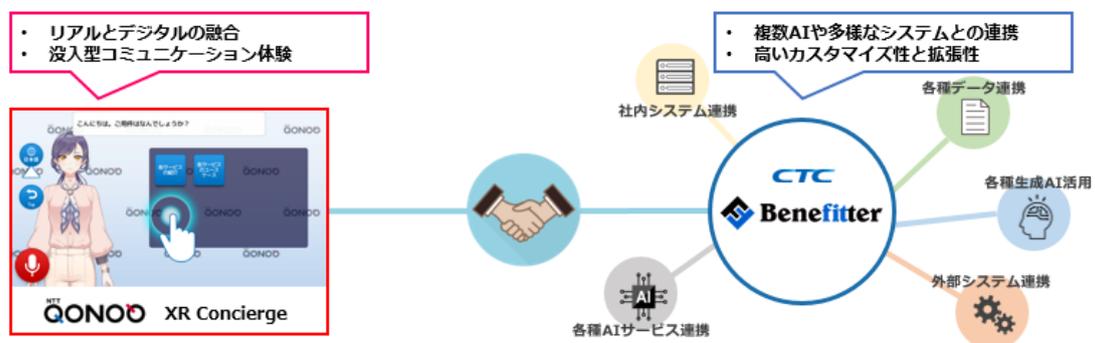


2024年8月20日
株式会社 NTT コノキュー
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

AI アバターで接客業務の負担軽減や対応品質の向上に貢献！ NTT コノキューと CTC、AI アバターによる対話型対応ソリューションで協業を開始

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（代表取締役社長：新宮 達史、本社：東京都港区、略称：CTC）と株式会社 NTT QONOO（代表取締役社長：丸山 誠治、本社：東京都千代田区、以下：コノキュー）は、AI アバターとの対話による接客システムの提供に向けた協業を本日から開始します。

コノキューの AI アバターソリューションと CTC の対話型 AI Hub プラットフォームとの連携により、お客さま企業の接客業務における負担軽減や対応品質の向上につながる接客システムの提供をめざします。2024 年度中での提供を予定しています。



1. 協業の背景

近年、サービス業などの対面接客において、人手不足への対応や業務の効率化を目的として、チャットボットや AI を利用した自動応答サービスが注目されています。しかし、多様な問い合わせや想定外の質問に適切に回答するためには、専門的なチューニングや要件に応じたサービス開発が必要になります。

今回の協業では、コノキューの AI アバターソリューション「NTT XR Concierge」（以下、NTT XR コンシェルジュ）と CTC の対話型 AI Hub プラットフォーム「Benefitter」(ベネフィッター)を連携させた、AI アバターとの対話による新たな接客システムの開発を行います。

【NTT XR コンシェルジュとは】

NTT XR コンシェルジュは、音声や画面タッチ形式での質問に対して AI アバターが音声とテキストで回答する AI 接客ソリューションです。回答が困難な問い合わせには、アバター画面のまま有人対応に切り替えることができ、多言語での対応に加え、アバターやロゴ・デザインのカスタマイズも可能で、優れた接客体験やコスト削減につながるソリューションです。生成 AI との連携も可能です。

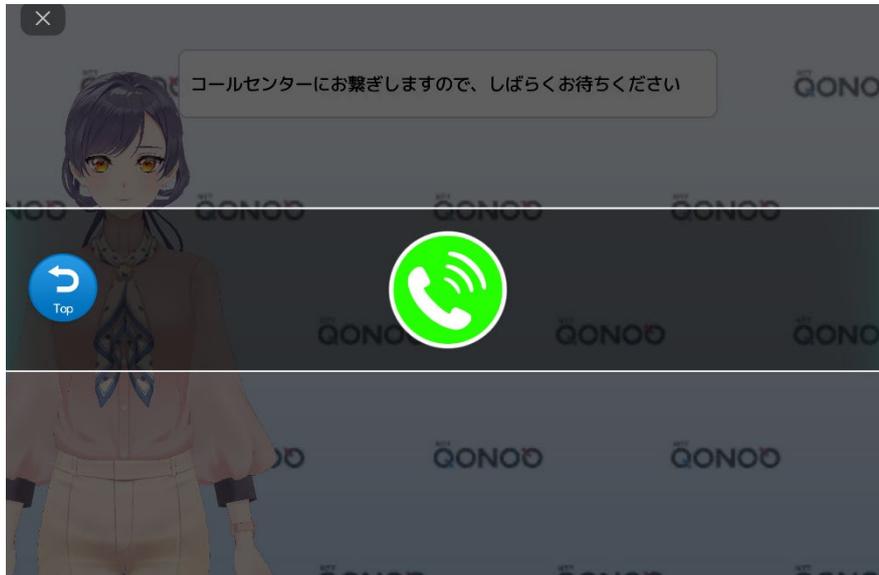
▼AI アバターによる接客（ホーム画面）



▼AI アバターによる接客（サービス説明）



▼回答が困難な場合、AI アバター画面のまま有人対応に切り替え



【Benefitter とは】

Benefitter は、短時間で高度な AI アシスタントが開発できる対話型 AI Hub プラットフォームです。視覚的に分かりやすいインターフェースで、ノンプログラミングでのチャットボット開発を可能にします。生成 AI との連携や画像解析、ナレッジベースなどの各種 AI、EC や決済サービス、社内システムとの連携も容易に実現でき、業務に応じた最適な AI アシスタントを構築できます。

コノキューと CTC は、NTT XR コンシェルジュと Benefitter を組み合わせることで、お客さま企業の業務に応じた AI アバターによる柔軟な対話型の接客システムの提供をめざします。問い合わせ対応に加え、社内での各種手続きの案内や研修など、社内業務での AI アシスタントとしての活用も想定しています。

- ※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
- ※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先
株式会社 NTT コノキュー 仮想 DX ソリューション E-mail : xrconciierge-support@ml.nttqonoq.com
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 広報部 E-mail : press@ctc-g.co.jp