

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

PKSHA Communication 社と協業しコンタクトセンタービジネスを強化
AI 技術を活用したコンタクトセンター向けサービス「PKSHA AI Suite for Contact Center」を提供

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)は、カスタマー・サクセス分野での総合的なソリューションを展開する株式会社 PKSHA Communication(本社:東京都文京区、代表取締役:佐藤 哲也)と、コンタクトセンターにおける問い合わせ業務の効率化やオペレータの負荷軽減につながるサービス提供を目的に協業を開始します。コンタクトセンターを運営する金融、小売、通販、飲食業を中心に展開し、3年間で20億円の売り上げを目指します。

企業と顧客との接点を担うコンタクトセンターでは、業務効率化、省人化、顧客満足度の向上などに取り組んでおり、近年、更なる品質向上と業務の効率化に向けて AI 技術の活用が期待が寄せられています。

今回のサービスは、PKSHA Communication のコンタクトセンター向け対話型 AI エンジン「PKSHA AI Suite for Contact Center」を活用して、カスタマーサポート組織への顧客からの問い合わせに対し、高度な AI 技術により自動回答の精度向上に繋げるものです。

また、CTC が提供するコンタクトセンターの DX や、カスタマー・エクスペリエンス(CX、顧客体験)の向上を図るコンサルティングサービスなどと組み合わせ、カスタマーサポートの診断や課題ポイントの明確化を行いながら、コンタクトセンターの業務効率化やオペレータの業務負荷の軽減を支援します。

PKSHA AI Suite for Contact Center は、主に4つの AI SaaS(AI を搭載した SaaS)を中心とした対話型エンジンです。各サービスで得られた対応データを活用してナレッジの共有や VoC (Voice of Customer:お客様の声)分析を行い、コンタクトセンター全体の業務品質や生産性の向上を実現します。4つの AI SaaS の詳細は以下の通りです。

① PKSHA Chatbot

ユーザーの質問に対して文脈に沿った正確な回答をする AI チャットボットサービス。企業独自の用語や業界特有の表現に対応したチューニングも可能で、柔軟なカスタマイズに対応できます。問い合わせの受付や各種手続きなどの複雑な対応も可能で、音声以外で対応する割合(ノンボイス比率)の向上につなげ、カスタマーサポート業務の効率化を支援します。

② PKSHA FAQ

人間が日常的に使う自然言語処理の技術を活用した FAQ サービス。問い合わせの入力途中に回答を予測して候補を表示したり、頻度の高い質問には過去の対応履歴を参照して適切な回答を自動で作成したりします。常に最新の情報を提示して、顧客からの問い合わせに対する自動解決を支援します。また、FAQ サイトは柔軟なデザインが可能で、複数の FAQ サイトの一元管理もでき、運用面の向上も期待できます。

③ PKSHA Voicebot

24 時間 365 日、オペレータに代わり音声で自動応答するサービス。製品やサービスへの質問、サポート受付、予約などの定型的な問い合わせに対しての応答が可能で、問い合わせの多い繁忙期や、オペレータが少ない時間帯・時期での応答率を維持して、コンタクトセンターの安定運営が可能となります。

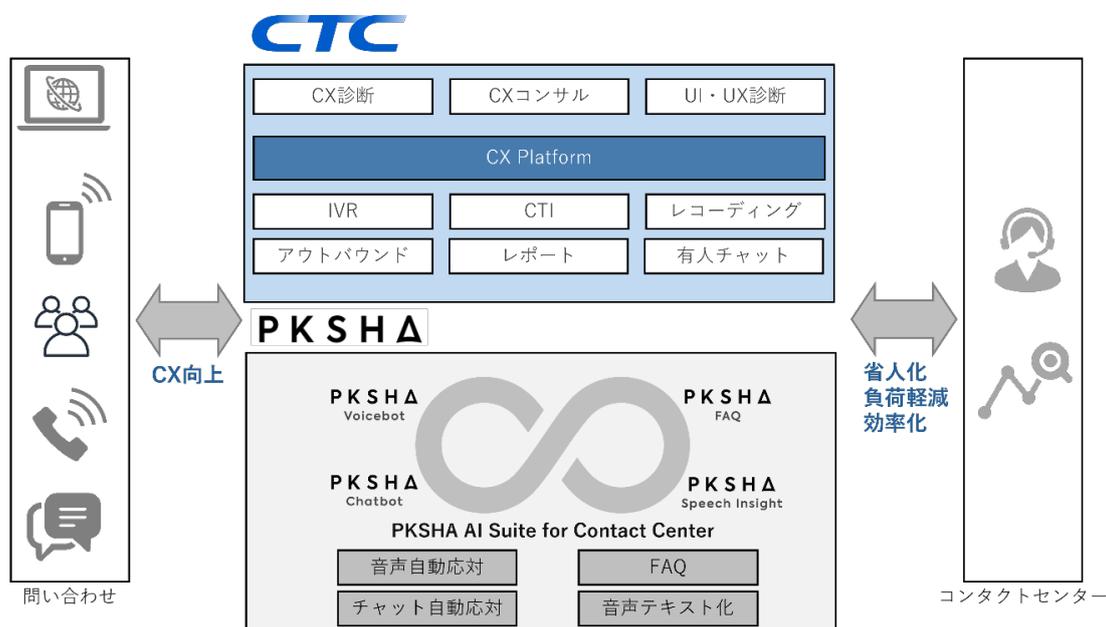
④ PKSHA Speech Insight

高精度の音声認識により通話内容をリアルタイムで書き起こし、自動で要約するサービス。オペレータの事務作業の手間を大幅に削減します。また、管理者がオペレータの通話状況をリアルタイムで把握できる機能も備え、オペレータの対応品質の向上につなげることが可能です。

CTC は、30 年以上にわたりコンタクトセンターのシステムやデータ分析基盤を構築してきた経験とノウハウがあり、PKSHA AI Suite for Contact Center を活用したコミュニケーション基盤の設計、構築、保守運用をトータルでサポートします。

今後も、コンタクトセンターの業務効率化や顧客満足度の向上のためのサービスの拡充に努め、デジタル技術を利用したお客様企業の更なる DX に貢献していきます。

<PKSHA AI Suite for Contact Center を活用したサービスのイメージ>



- ※ 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

<報道機関からのお問い合わせ先>
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