

報道関係各位

伊藤忠商事株式会社
株式会社ベルシステム24ホールディングス
株式会社NTTデータ

空色と資本提携し AI(人工知能)技術を活用した BPO 事業に参画

伊藤忠商事株式会社(本社:東京都港区、社長:岡藤 正広、以下「伊藤忠商事」)、株式会社ベルシステム24ホールディングス(本社:東京都中央区、代表取締役:柘植一郎、以下「ベルシステム24」)、株式会社NTTデータ(本社:東京都江東区、社長:岩本敏男、以下「NTTデータ」)の3社は、AI(人工知能)技術を活用した Web 接客サービスを提供する株式会社空色(本社:東京都品川区、代表取締役:中嶋洋巳、以下「空色」)の第三者割当による株式を取得し、AI技術を活用した BPO 事業の拡大に向けた資本業務提携を行うことに合意しました。出資比率は伊藤忠商事およびベルシステム24が各々6.9%、NTTデータが2.8%となります。

平成27年の日本国内の BtoC-EC(消費者向け電子商取引)市場規模は、13.8兆円(前年比7.6%増)^(注1)となり、引き続き、堅調に拡大を続けています。このような環境において、空色は現在、EC事業者、主にアパレル業界向けに対話型チャットシステムを利用した Web 接客サービス「OK SKY™」を提供しています。本サービスでは、顧客からの問合せに対し、一次対応は AI にて自動対応を行い、購買意思決定時には商品に精通したオペレーターに引き継がれることで、きめ細かい対応を行う事が可能になります。これにより、Web 上での購入率を向上させるだけでなく、Web への集客数の向上や実店舗への送客を実現します。

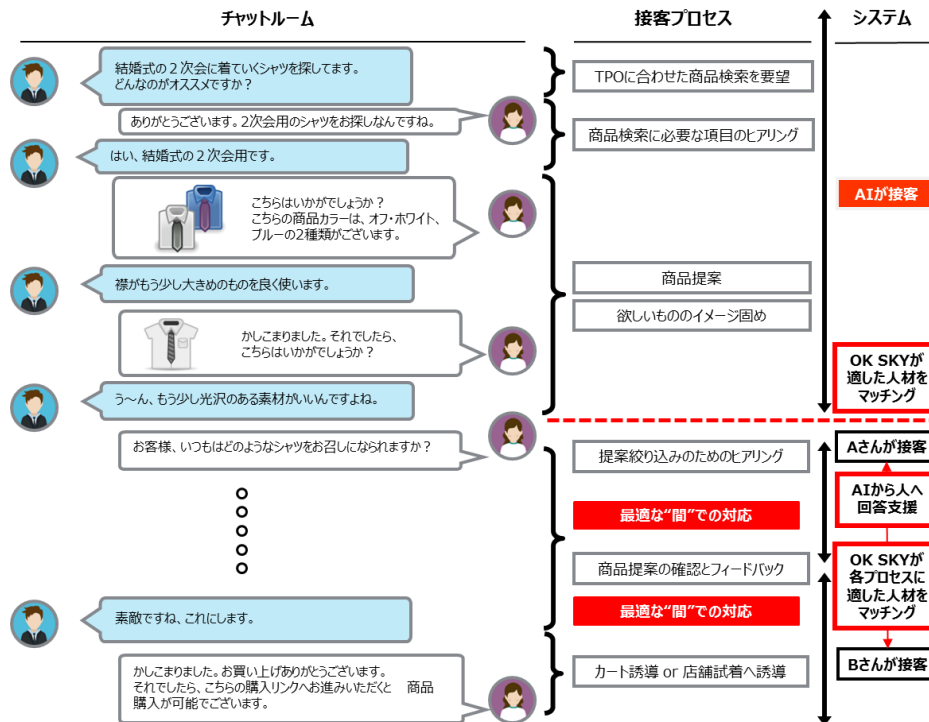
伊藤忠商事、ベルシステム24、NTTデータの3社は、国内外における各社のネットワークを活用し、空色が提供する「OK SKY」の販売拡大を目的とした業務提携を開始します。ベルシステム24は、保有するコンタクトセンター内に「OK SKY」を導入し、同社内に蓄積された業種毎のオペレーション力と人材育成ノウハウに、空色の持つセールスプロセス設計力を融合し、幅広い業界でのセールス業務受託の拡大を進めて参ります。

NTTデータは、同社の展開するオムニチャネル基盤の内、対話型コマース分野へ「OK SKY」を組み合わせることにより、顧客への販売拡大を目指すと共に、NTTグループの AI 関連技術との連携など技術面での強化も進めていきます。

伊藤忠商事は海外ネットワークを活用したアジア地域への展開を進めて参ります。Web 接客が浸透する中国を中心とするアジア市場で「OK SKY」を販売し、Web 接客の自動化を進めていきます。

伊藤忠商事、ベルシステム24、NTTデータの3社は、ITと親和性の高い BPO 分野を注力分野の一つとして位置づけており、決済との連携等による先進的なビジネスモデルや AI 技術で新しい BPO 分野を創造する企業との業務提携を通じ、BPO 事業領域を今後も拡大していきます。

<OK SKY を活用した顧客対応イメージ>



なお、11月9日(水)に実施する当社主催の無料セミナー『CX TECHNOLOGY FORUM 2016「人工知能と共存する」コンタクトセンターテクノロジーの展望』(<http://toyokeizai.net/sp/20161109/>)において、(株)空色 代表取締役社長 中嶋 洋巳様より、「人工知能で実現するセールスサイエンス/Web 接客の新しいカタチ」と題し、ご講演いただく予定です。

(注1) 経済産業省「平成27年度我が国経済社会の情報化・サービス化に係る基盤整備(電子商取引に関する市場調査)」より

*「OK SKY」は株式会社空色の(商標)です。

*その他、本文中の商品名、会社名、団体名は、各社の商標または登録商標です。

■Web 接客サービス「OK SKY」について

AI技術の活用と、自社サービスで培ったWeb販売の運営ノウハウをもとに、Web上で顧客ごとに最適化した接客を実現するサービスです。

Web上の顧客との対話にチャットを用いることで、リアルタイムな接客を実現、またAIシステムの活用により顧客のニーズを把握し、提案すべきサービス・商品スムーズに選択することができます。

本サービスの活用で、コミュニケーター1人あたり7~8名を同時に接客することが可能になります。

■株式会社空色 会社概要

所在地 : 東京都品川区西五反田 1-32-11 恒信ビル 3F

代表 : 代表取締役 中嶋 洋巳

設立 : 2013年10月1日

資本金 : 8,525万円(2016年9月)

事業内容: Web接客サービス「OK SKY」の提供

URL : <http://solairo.co.jp/>

BELSYSTEM24

ITOCHU
ITOCHU

NTT DATA

＜本件に関するお問い合わせ先＞
伊藤忠商事株式会社
広報部報道室 TEL：03-3497-7293 担当：勝本

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス
広報 IR 室 E-mail：pr@bell24.co.jp /TEL：03-6893-9828

株式会社NTTデータ
広報部 TEL：03-5546-8051