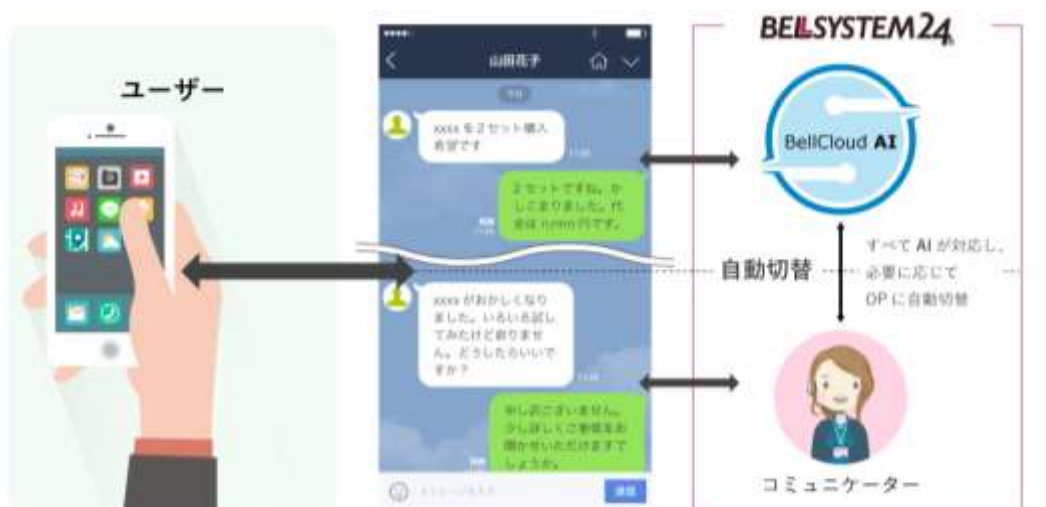


ベルシステム24、ソフトバンクとの連携により、 「LINE カスタマーコネクト」向けに IBM Watson を搭載した新ソリューション 『BellCloud AI for SNS』の提供を開始

株式会社ベルシステム24(本社:東京都中央区、代表取締役 社長執行役員:柘植一郎、以下:ベルシステム24)は、「LINE カスタマーコネクト」上で、エンドユーザーからのチャットによる問い合わせに対し、BellCloud AIにIBM Watson日本語版を搭載した新たなソリューション「BellCloud AI for SNS」の提供を2017年4月より開始します。また、ベルシステム24は、LINE株式会社(以下:LINE)との間に、「LINE カスタマーコネクト」の販売代理店契約及びパートナープログラム契約を4月末までに締結するとともに、本ソリューションの導入企業を募集します。

「LINE カスタマーコネクト」は、コンタクトセンターがLINEを介して、AIや有人によるチャット対応や音声通話対応などをシームレスに行い、状況やニーズに応じた適切なカスタマーコミュニケーションを実現するサービスです。「BellCloud AI for SNS」は、ソフトバンク株式会社(以下:ソフトバンク)が提供するIBM Watsonを活用し、「LINE カスタマーコネクト」上でのエンドユーザーからのチャットによる問い合わせに対し、AIによるAuto Reply機能^{*1}と人によるチャット対応のManual Reply機能を自動的に切り替えるHybrid Reply機能^{*2}を搭載し、これによりシームレスなサポートを実現しています。従来の類似のサービスでは、エンドユーザーがAIもしくは人による対応のいずれかを選択する仕組みになっていましたが、本ソリューションではAIによる対応をベースに、自動回答が困難な問い合わせの場合には、自動的に人による対応に切り替わることで、エンドユーザーにおける利便性を飛躍的に向上しています。

【サービスイメージ】



今回のソリューション提供に際し、当社は日本アイ・ビー・エム株式会社と共に IBM Watson を日本で提供するソフトバンクより、AI の学習データを管理する機能や統計・レポート作成に必要なシステムの開発等においても、全面的な開発協力を受けています。

※1 Auto Reply:

- ・事前に登録した FAQ をベースにした各種 AI による自動応答で対応する機能。
- ・IBM Watson の対話型自動応答による、簡易な受付や申し込みが可能になることで、エンドユーザーの利便性が向上します。

※2 Hybrid Reply: Auto Reply (AI 対応) と Manual Reply (有人対応) のハイブリッド型の場合

- ・AI からコミュニケーターに自動的に切り替わり、AI ではカバーできない範囲への即時対応も可能なため、エンドユーザーのストレス軽減に繋がります。
- ・AI ソリューション導入初期時などに、AI がより広範囲の FAQ を学習するまでの期間も、コミュニケーターによる高品質な対応を提供します。

本ソリューション提供に際し、LINE 株式会社 広告・ビジネスプラットフォーム室 カスタマーコネクト事業企画チームマネージャー 砂金信一郎氏は以下のように述べています。

「LINE 株式会社は、株式会社ベルシステム 24 様が新たに LINE カスタマーコネクトの販売代理店となり、IBM Watson を活用した「BellCloud AI for SNS」の提供を開始することを心より歓迎申し上げます。ベルシステム 24 様とも強く連携することで、LINE カスタマーコネクトにより、お客様が使い慣れた LINE を利用して企業に問い合わせた際の満足度向上や、オペレーターの業務効率化を実現し、更なるコールセンター変革やビジネスの更なる推進を期待しております。」

また、ソフトバンク株式会社の吉田剛 法人事業統括 法人事業戦略本部 副本部長は、次のように述べています。

「ソフトバンク株式会社は、IBM Watson 日本語版を活用した株式会社ベルシステム 24 の「BellCloud AI for SNS」が、「LINE カスタマーコネクト」に導入されたことを心より喜び申し上げます。コールセンター業務に精通した株式会社ベルシステム 24 が構築した「BellCloud AI for SNS」は、IBM Watson の強みを活かすことで、人間に近い柔軟な顧客対応を最適な形で実現するサービスです。今や生活者にとって不可欠なコミュニケーションツールである「LINE」の「LINE カスタマーコネクト」に「BellCloud AI for SNS」が導入されることで、モバイル端末を通じたカスタマーサービスの利便性が向上し、利用企業のビジネスに貢献することを確認しています。ソフトバンク株式会社は、今後も株式会社ベルシステム 24 と協力し、コグニティブ・コンピューティングを活用したサービスを提供してまいります。」

ベルシステム 24 は今後もソフトバンクと協働し、LINE の親しみやすい UI の利点を活かしながら、LINE が提供するビジネス・プラットフォームに特化した、新たなコミュニケーションサービスの開発・提供を推進してまいります。

【価格スペック】

- ・イニシャルコスト (初期導入 SI のみ実施時) 800,000 円～
 - ・運用コスト (AI による Auto Reply 機能のみ/「LINE カスタマーコネクト」費用は除く) 650,000 円/月～
- ※当面は「LINE カスタマーコネクト」上で展開するソリューションに特化して提供する予定です。

【使用している IBM Watson の API】

- ・Natural Language Classifier 自然言語識別 : FAQ の一問一答及び入力された自然文の意図分類において使用
- ・Conversation: シナリオ対話と回答

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

【本件に関するお問い合わせ】

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:03-6893-9827

【導入企業募集についてのお問い合わせ】

株式会社ベルシステム 24 テクノロジーマーケティング部

E-mail:marketing-info@bell24.com/TEL:03-6893-9600