

2017年10月3日

報道関係者各位

株式会社オプティム
(東証一部、コード:3694)

**AI・IoTプラットフォームサービス「OPTiM Cloud IoT OS」の
音声解析 AI を活用した AI コールセンター支援サービス
「AI Call Center Service」を発表**

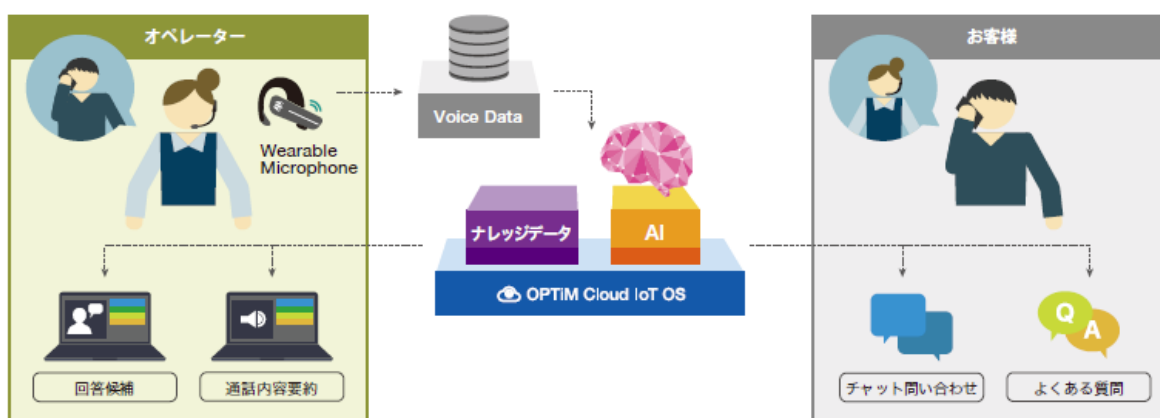
AI を用いた音声解析・自動応答で顧客満足度向上に寄与

AI・IoT・ビッグデータプラットフォームのマーケットリーダーである株式会社オプティム(以下 オプティム)は、AI・IoTプラットフォームサービス「OPTiM Cloud IoT OS」を活用した、AI コールセンター支援サービス「AI Call Center Service(エーアイコールセンターサービス)」を発表します。なお、本サービスは2017年10月3日(火)から10月6日(金)に、幕張メッセにて開催されている「CEATEC Japan 2017」のオプティムブースにて展示しております。

■「AI Call Center Service」とは

「AI Call Center Service」とは、AI を用いた音声解析や自動応答の機能を提供するコールセンター支援サービスです。お客様との会話をテキストに変換してデータを蓄積、お客様からのお問い合わせに対する回答候補をオペレーターへ提示します。またお客様への回答を蓄積し、そのデータから Q&A 表を自動生成したり、チャットでの問い合わせに対して、AI が自動応答する機能を提供します。本ソリューションを利用することにより、AI によるオペレーター業務の効率化・最適化が行えるため、お問い合わせに対しての回答スピードや回答精度が向上し、オペレーターおよびお客様の満足度向上が見込めます。

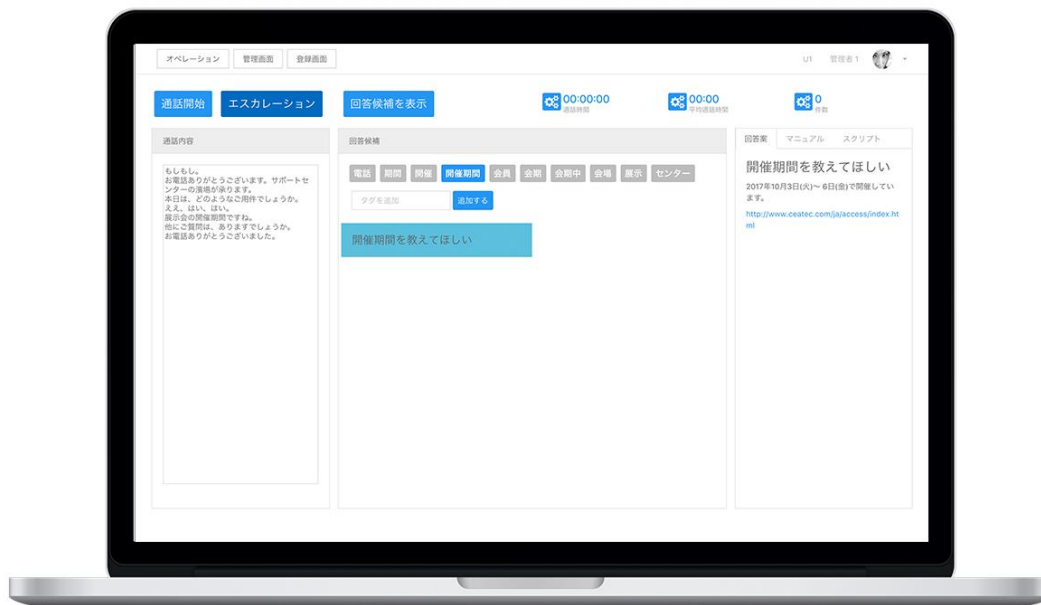
◆「AI Call Center Service」イメージ図



◆「AI Call Center Service」機能一覧※1

機能	詳細
音声解析	お客様との会話をテキスト化して表示・蓄積します。蓄積したデータから問い合わせに対する回答候補をオペレーターへ提示します。
Q&A 表自動生成	お客様の問い合わせへの回答データを蓄積し、蓄積した回答データをもとに Q&A 表を自動生成します。
チャットボット	お客様からのチャットによる問い合わせに対して、AI が自動回答します。

◆電話対応時の UI イメージ



「AI Call Center Service」についての詳細はオプティム Web サイトよりお問い合わせいただくか、後日公開予定の「AI Call Center Service」紹介 Web サイトをご確認ください。

■「OPTiM Cloud IoT OS」とは

「OPTiM Cloud IoT OS」とは、直感的かつ安全な IoT 端末の管理・制御、データの蓄積・分析、AI の活用、クラウドサービスとの連携を可能とし、あらゆるユーザーが AI・IoT の恩恵を享受できる“新しい体験”を提供する、AI・IoT 時代に最適化された新型 OS です。「OPTiM Cloud IoT OS」では、あらゆる IoT 端末をワンコンソールで管理し運用を支えるとともに、AI を用いた高度な分析とその結果を、お客様の業界・業種に応じて適用させ、これまで以上に最適化していくことを目的としています。これらを実現するまでに、これまでスマートフォン・スマートデバイス管理技術分野において培ってきたさまざまなノウハウ・技術が生かされています。

「OPTiM Cloud IoT OS」についての詳細は、以下の Web サイトをご確認ください。

「OPTiM Cloud IoT OS」サービスページ:

<https://www.optim.co.jp/cloud-iot-os/>

※1 記載されている機能一覧は提供予定の機能となります。また、お客様のご要望に応じた機能・画面構成のカスタマイズも可能です。

【オプティムの目指す、オプティマル事業とは】

～Optimal【形】最適な、最善の、最も有利な～

急速なインターネット普及に伴い、これまでネットを利用したことのないユーザーがネットを利用する機会が増えており、このユーザー層にとって現状のネットは必ずしも使いやすいものではありません。このような状況にあって、ネットを空気のように快適で、息をするように無意識に使えるサービス・インフラに変えていく。オプティマル事業とは、そのためのオプティム独自の最適化技術によるサービス事業の総称です。

製品情報: <https://www.optim.co.jp/products>

Facebook ページ: <https://www.facebook.com/optimjpn>

Twitter ページ: https://twitter.com/optim_jpn

【株式会社オプティムについて】

商号: 株式会社オプティム
上場市場: 東京証券取引所市場第一部
証券コード: 3694
URL: <https://www.optim.co.jp>
佐賀本店: 佐賀県佐賀市与賀町 4 番 18 号
東京本社: 東京都港区海岸 1 丁目 2 番 20 号 汐留ビルディング 21 階
代表者: 菅谷 俊二
主要株主: 菅谷 俊二

東日本電信電話株式会社
富士ゼロックス株式会社

設立: 2000 年 6 月

資本金: 417 百万円

主要取引先: NTT コミュニケーションズ株式会社、株式会社 NTT ドコモ、株式会社大塚商会、キヤノンマーケティングジャパン株式会社、KDDI 株式会社、株式会社小松製作所、ソフトバンク株式会社、西日本電信電話株式会社、パナソニック ソリューションテクノロジー株式会社、東日本電信電話株式会社、富士ゼロックス株式会社、リコージャパン株式会社など(五十音順)

事業内容: ライセンス販売・保守サポートサービス(オプティマル)事業
(IoT プラットフォームサービス、リモートマネジメントサービス、サポートサービス、その他サービス)

【Copyright・商標】

※ 記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。

※ 本プレスリリースに記載された情報は、発表日現在のものです。商品・サービスの料金、サービス内容・仕様、お問い合わせ先などの情報は予告なしに変更されることがありますので、あらかじめご了承ください。

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】
株式会社オプティム マーケティング広報担当 村上
TEL: 03-6435-8570 FAX: 03-6435-8560
E-Mail : press@optim.co.jp

OPTiM Cloud IoT OS サービスページ : <https://www.optim.co.jp/cloud-iot-os/>