

2018 年 9 月 18 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)

松井証券へ AI コールセンター支援サービス 「AI Call Center Service」を提供 コールセンターにおけるオペレーター業務を支援

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、松井証券株式会社※1（以下 松井証券）が取り組むコールセンターでの AI 活用において、オペレーター業務を支援する AI コールセンター支援サービス「AI Call Center Service」を提供します。

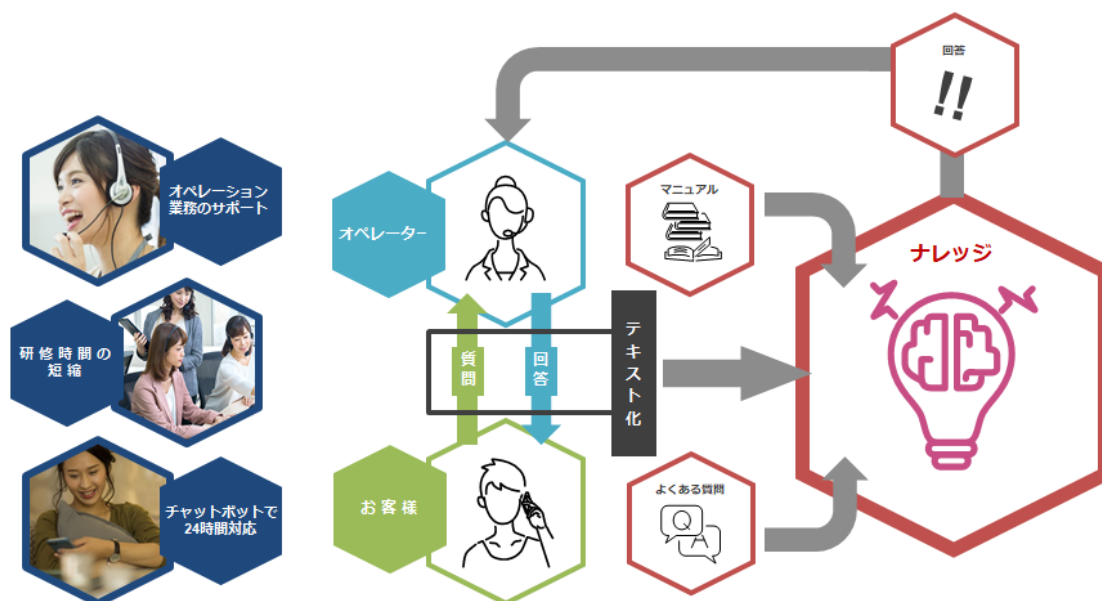
■提供の背景

松井証券は、顧客からの問い合わせに対応するコールセンターを運営しており、取引方法やパソコンの操作に関するお問い合わせなどに対応しています。証券会社のコールセンター業務は、他の業種のコールセンター業務と比較し、株式に関する専門知識が求められるため、人材の確保や、オペレーターの育成が困難という課題を抱えています。そのような問題を解決すべく、松井証券が取り組むコールセンターでの AI 活用において、オプティムの AI コールセンター支援サービス「AI Call Center Service」を提供することとなりました。

■「AI Call Center Service」とは

「AI Call Center Service」は、AI を用いた音声解析や回答候補の提示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変換した結果から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。本サービスをコールセンターに導入することにより、オペレーター業務の効率化・最適化が行えるため、お問い合わせに対する回答時間の短縮や応対品質が向上し、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」導入によって得られる効果

- オペレーター採用に際して求める必要スキル要件の緩和
音声解析技術、回答候補の提示機能でオペレーターをサポートすることにより、最低限のトークスキルで対応が可能になります。
- 顧客対応の効率化
蓄積したナレッジから、回答候補を自動的にオペレーターに提示することで、迅速で的確な回答が可能になります。
- 研修時間の短縮
蓄積したナレッジを、新オペレーターへの研修に利用することで、レアケースの対応方法などを学ぶ研修時間を短縮することが出来ます。

■「OPTiM Cloud IoT OS」とは

「OPTiM Cloud IoT OS」とは、AI と IoT を繋ぐプラットフォームサービスです。「OPTiM Cloud IoT OS」はパソコンの OS のような直観的なインターフェースを持ち、セキュアに IoT 端末の管理・制御を行い、IoT 端末より取得したデータの蓄積や分析、各種 AI の活用、さまざまなクラウドサービスとの連携を可能とします。さらに、新規プラットフォームの立上げ(OEM 提供を含む)、アプリケーション開発・販売の効率的な運用支援をご提供いたします。

「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。

<https://www.optim.cloud/>

【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/services>

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: 佐賀県佐賀市本庄町 1 オプティム・ヘッドクォータービル

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: 443 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.cloud/>