

サイシードが、クラウド型コールセンターシステム『Amazon Connect』× 音声を変換する『Google Cloud Speech-to-Text』で日本初※の商用利用

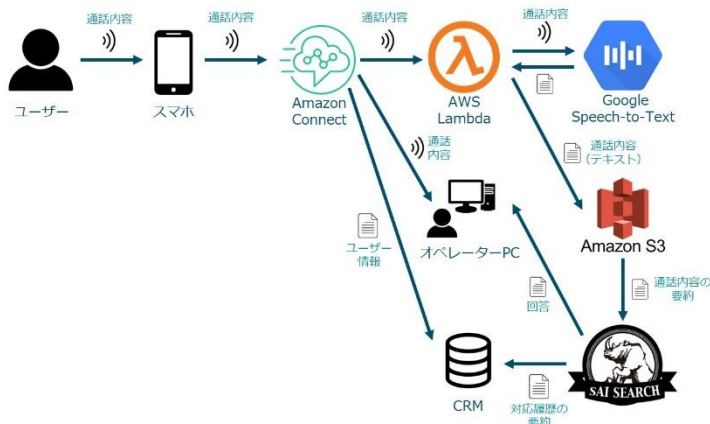
『クラウドAIコンタクトセンター』開発プロジェクト開始

—2019年5月21日（火）～ 2019年6月30日（日）に共同開発パートナー企業を募集—

AIを活用したFAQ・チャットボットのシステムを展開する、株式会社サイシード（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中村 陽二）は、Amazon Web Servicesが提供するクラウド型コールセンターシステム『Amazon Connect』と、Google社が提供する、音声を変換するシステム『Cloud Speech-to-Text』にサイシードのAI技術を組み合わせ、コールセンターでやり取りした対話内容の**要約文を記録し、その要約文を基にオペレーターへ回答候補を提示**する『クラウドAIコンタクトセンター』を開発することを発表します。

これに伴い、本開発プロジェクトに協力いただけるパートナー企業の募集を2019年5月21日(火)～ 2019年6月30日(日)に実施します。

また本開発プロジェクトに先駆け、コールセンターでの対話内容を音声認識でリアルタイムにテキスト化することができる『クラウドAIコンタクトセンターβ版』をリリースします。尚、『Amazon Connect』と『Cloud Speech-to-Text』を組み合わせ、商用利用をするのは日本初※の取り組みとなります。



<正式版『クラウドAIコンタクトセンター』のポイント>

- ✓ オペレーターと顧客の対話内容を音声認識で読み取り、AIが要約。その要約文をリアルタイムでテキスト化
- ✓ テキスト化された要約文をAIが解析し、オペレーターに回答候補を提示
- ✓ 『Amazon Connect』と『Cloud Speech-to-Text』を組み合わせ商用利用をするのは**日本初※の取り組み**
- ✓ 従来の**1/5程度の価格**で、AIコールセンターの運用が可能となる

※当社調べ

■『クラウドAIコンタクトセンター』の開発とパートナー企業の募集について

今回開発予定の『クラウドAIコンタクトセンター』を活用すると、オペレーターと顧客の対話内容は、AIが自動で要約し記録を残してくれるため、オペレーターの後処理時間を大幅に短縮することが可能になります。また、AIがオペレーターへ回答候補を提示することで、新入社員でも適切な回答がしやすくなります。

ただし、『Cloud Speech-to-Text』単体で出力されるテキスト及び、弊社の要約エンジン単体では実用的なシステムとしては精度が不十分です。導入する企業に合わせて、音声データを元に個社ごとに学習を進めていく必要があるため、弊社のプロジェクトに参画いただけるコンタクトセンター企業をパートナーとして募集します。

尚、パートナー企業には本サービスの月額利用料を6ヶ月間半額で提供することを予定しています。

■『クラウドAIコンタクトセンターβ版』の先行リリースについて

『クラウドAIコンタクトセンター』の開発に先駆け、『Amazon Connect』と『Cloud Speech-to-Text』そして、弊社が提供しているFAQシステム『sAI Search』を組み合わせた『クラウドAIコンタクトセンターβ版』の提供を開始します。

■パートナー企業募集概要

参画企業条件：

- ・ブース数100席以上、もしくは月間入電数3万件以上の企業
- ・過去の音声データを提供いただける企業

募集期間：2019年5月21日(火)～2019年6月30日(日)

パートナー企業募集フォーム：<https://saichat.jp/contact/>

注意事項：

- ・「問い合わせ内容詳細」の覧に、「『クラウドAIコンタクトセンター』開発プロジェクト参加希望」とご記入いただき、お問い合わせください。
- ・パートナー企業については、打ち合わせ等を行った上で決定させていただきます。

■デモ画面先行公開のご案内

本サービスのリリースに先駆け、『クラウドAIコンタクトセンター』のデモ画面を展示会にて公開します。

イベント名：コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2019 in大阪

開催日時：2019年5月29日(水)～2019年5月30日(木)

開催場所：マイドームおおさか3F

■サイシードについて

AI（人工知能）を活用し顧客との1to1コミュニケーションを可能とするチャットボット「sAI Chat」と、顧客の入力した自然文（≒話し言葉）を適切に捉え最適な回答を提示する「sAI Search」というサービスを提供しています。

社内外からの問い合わせの自己解決、社内のナレッジサポート機能として活用していただいています。AIを活用していることで、正確に素早く社内に眠った知（＝ナレッジ）へのアクセスを可能とし、顧客満足度の向上・業務効率化に貢献していきます。

【株式会社サイシード 会社概要】

本社：東京都新宿区西新宿7-5-25 西新宿木村屋ビル15F

代表：代表取締役 中村 陽二

設立：2015年4月

事業内容：AIソリューション事業、広告・メディア事業

Webサイト：<http://www.sciseed.jp/>

〈本件に関する報道関係様からのお問合せ先〉

株式会社サイシード 担当：松岡

TEL:03-6863-8671 連絡先：matsuoka@sciseed.jp