

テリロジーとKDDI エボルバが ビジュアルサポートツール「TechSee」のパートナー連携を開始 映像と音声で解決するコンタクトセンター「映像サポートサービス」を正式リリース

株式会社テリロジー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：阿部昭彦、以下 テリロジー）と、株式会社KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、次世代のビジュアルカスタマーアシスタンス・ツール「TechSee」^{※1}の販売代理店契約を締結し、KDDI エボルバは、映像を活用した新たなコンタクトセンター『映像サポートサービス』の提供を2022年5月より正式に開始いたしました。

『映像サポートサービス』は、「TechSee」がもつ Web-RTC^{※2} 利用による映像サポートと、国内大手企業のコンタクトセンター構築・運営、改善のノウハウ・実績をもつ KDDI エボルバのオペレーションを組合せたコンタクトセンターサービスです。

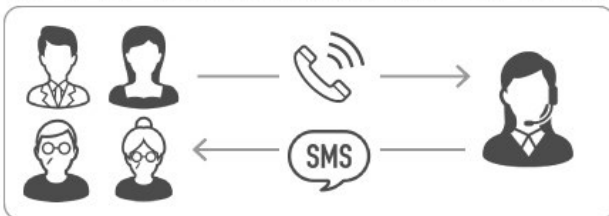
お客さまは、スマートフォン等で撮影した映像をオペレータと通話しながらリアルタイムに共有することで、問合せたい内容を視覚情報で簡単にオペレータに伝えることができるようになります。また、映像を活用したオペレーションがお客さまの直感的な理解につながります。これにより、従来の電話やチャットでは解決しきれなかった複雑な問合せや、技術者派遣が必要な修理等の対応の一次解決率を高め、ロイヤリティとCX 向上、企業の生産性向上を実現いたします。

なお、テリロジーと KDDI エボルバの連携による『映像サポートサービス』は、既に国内企業のテクニカルサポートセンター（コールセンター）への導入、オペレーション設計・運営の実績があります。

■「TechSee」を活用した『映像サポートサービス』の特長

『映像サポートサービス』は、お客さまの機器で設定・設置・修理が発生するサービスや、インターネットサービス、家電・住宅製品等の事業者、事故・物損状況の確認が必要な保険事業者等の訪問サポートをリモート化いたします。お客さまは、オペレータが送信する SMS（ショートメッセージサービス）の URL をタップするだけで利用できます。また、『映像サポートサービス』は、映像の保存はせず、撮影された写真のみをオペレータが確認する機能を有しており、プライバシーに配慮した運用が可能のため安心して利用いただけます。

①オペレータが「映像」利用が有効と判定した場合にご案内・SMS 送信



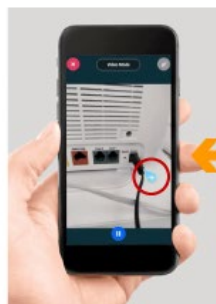
②SMS 受信の URL をタップ



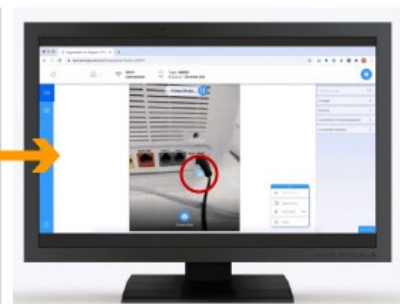
③お客さまが撮影した映像を通話しながらオペレータがリアルタイムで確認し、問題解決へ



TechSee
Intelligent Visual Assistance



お客さま画面
静止画、動画を共有



オペレータ画面
AR 技術を活用したマーキングや描き込みで、直感的な解決に導くサポート

『映像サポートサービス』イメージ

- Web-RTC を活用した Web ブラウザ対応（アプリのインストール不要）
- 幅広い世代でご利用いただける簡単な操作性と充実したビジュアルガイド（TechSee 利用満足度 90%以上^{※3}）
- AR 技術による映像へのリアルタイムの描き込み・マーキング、豊富な画像編集コマンドによるより視覚的な理解・解決を促進
- テクニカルサポートの多数実績に基づくコンタクトセンター立上げ、既存コンタクトセンターの設計・構築・運営
- 満足度指標測定、アンケート機能、サーベイ集計機能活用して改善提案
- 顧客接点の強化や窓口自動化につながる各種デジタルチャネル連携^{※4}

■導入プロセス

	トライアル利用	要件定義	環境設定	業務設計	運用開始
TechSee	<ul style="list-style-type: none"> ・トライアル環境準備 ・利用期間調整 	<ul style="list-style-type: none"> ・映像サポート利用範囲確認 ・映像サポートの要件定義 	<ul style="list-style-type: none"> ・TechSee 設定 	<ul style="list-style-type: none"> ・TechSee 利用レクチャー ・利用満足度アンケート設定 	
オペレーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク要件、接続確認 ・TechSee 利用環境設定 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンタクトセンターの確認 ・オペレーション内容の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・センター環境の構築 (音声回線は既存環境利用) 	<ul style="list-style-type: none"> ・映像サポート用マニュアル整備 ・オペレーション切り分け明確化 	

技術者等の人材を派遣せずにリモートサポートができる「TechSee」は、感染症対策につながる新たな DX ソリューションとして欧州の大手通信事業者を中心に導入が進んでおり、国内企業でも利用が拡大しています。テリロジーと KDDI エボルバは、今後も国内コールセンター市場の参考となる優良事例の共創に取組み、企業における CX 向上と DX 推進課題を解決してまいります。また、両社は映像サポート領域でお客様のより円滑な問題解決実現に向けた取組みを検討してまいります。

●コンタクトセンター『映像サポートサービス』資料：<https://info.k-evolva.com/public/application/add/206>

- ※1. 「TechSee」は、イスラエル TechSee Augmented Vision Ltd.（本社：イスラエル国ヘルツェリア市、Eitan Cohen、CEO & CO-Founder、以下「TechSee 社」）が開発、提供する次世代のビジュアルカスタマーアシスタンス・ツールです。
- ※2. Web-RTC（Web Real-Time Communication）とは、ウェブブラウザやモバイルアプリケーションに API 経由でリアルタイム通信を実現する仕組みです。KDDI エボルバの「映像サポートサービス」では、ウェブブラウザ経由での通信を採用しています。
- ※3. テリロジー調べ。シニア層を含む幅広い世代からの入電が受け付けるコールセンターでの「TechSee」利用実績調査。
- ※4. 『映像サポートサービス』導入時にコンタクトセンターの課題を確認し、センター運営全体をみた提案、ソリューション提供が可能です。顧客接点強化につながるビジュアル IVR や AI を活用したチャットボット、ボイスボットによる自動化、RPA を活用したバックオフィス業務の効率化等、カスタマーサポート領域におけるさまざまな課題を解決いたします。

■株式会社テリロジー について

本 社 : 〒102-0073 東京都千代田区九段北 1-13-5 ヒューリック九段ビル 4 階
 設 立 : 1989 年 7 月
 代表者 : 代表取締役社長 阿部 昭彦
 資本金 : 1,581,306 千円（証券コード 3356 東京証券取引所「スタンダード市場」）
 事業内容 : 海外ハードウェア、ソフトウェア製品の輸入販売/ネットワーク関連製品の販売/エンドユーザへのシステムコンサルティングと構築・教育/ネットワーク構築・工事（建設業許可書取得）/ネットワーク関連製品の保守サービス/アプリケーションソフトウェアの開発

企業 URL : <https://www.terilogy.com>

株式会社テリロジーは、セキュリティ、ネットワーク、モニタリング、ソリューションサービスの 4 つのセグメントを中核に、市場および顧客ニーズに対応したハードウェアからソフトウェア、サービス提供までの幅広い製品を取り扱うテクノロジーバリュークリエイターです。顧客は大企業や通信事業者を中心に 300 社を超え、ネットワーク関連ビジネスでは豊富な経験と実績を上げています。

■株式会社 KDDI エボルバ について

本 社 : 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト
 設 立 : 1996 年 5 月
 代表者 : 代表取締役社長 若槻 肇
 資本金 : 1 億円（KDDI 株式会社 100%出資）
 事業内容 : コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業
 企業 URL : <https://www.k-evolva.com/>

KDDI エボルバは、コンタクトセンターを中心とした BPO 事業を展開しています。人と AI や RPA、eKYC 等の技術を活用した IT ソリューションを融合した BPO サービスを提供し、幅広い業界の企業様への提供実績・ノウハウに基づく多岐にわたる高品質なコミュニケーションサービスで CX 向上、DX 推進によるカスタマーサクセスの実現に貢献しています。