

PRESS RELEASE

報道関係各位

2018年11月20日
株式会社ディノス・セシール

～AIが顧客との自然会話によって通販受注を受付・完了、受注業務を「無人化」へ～ ディノス・セシールと Hmcomm が、日本初の通販コールセンター向け AI 自動応答受注システムの共同開発をスタート

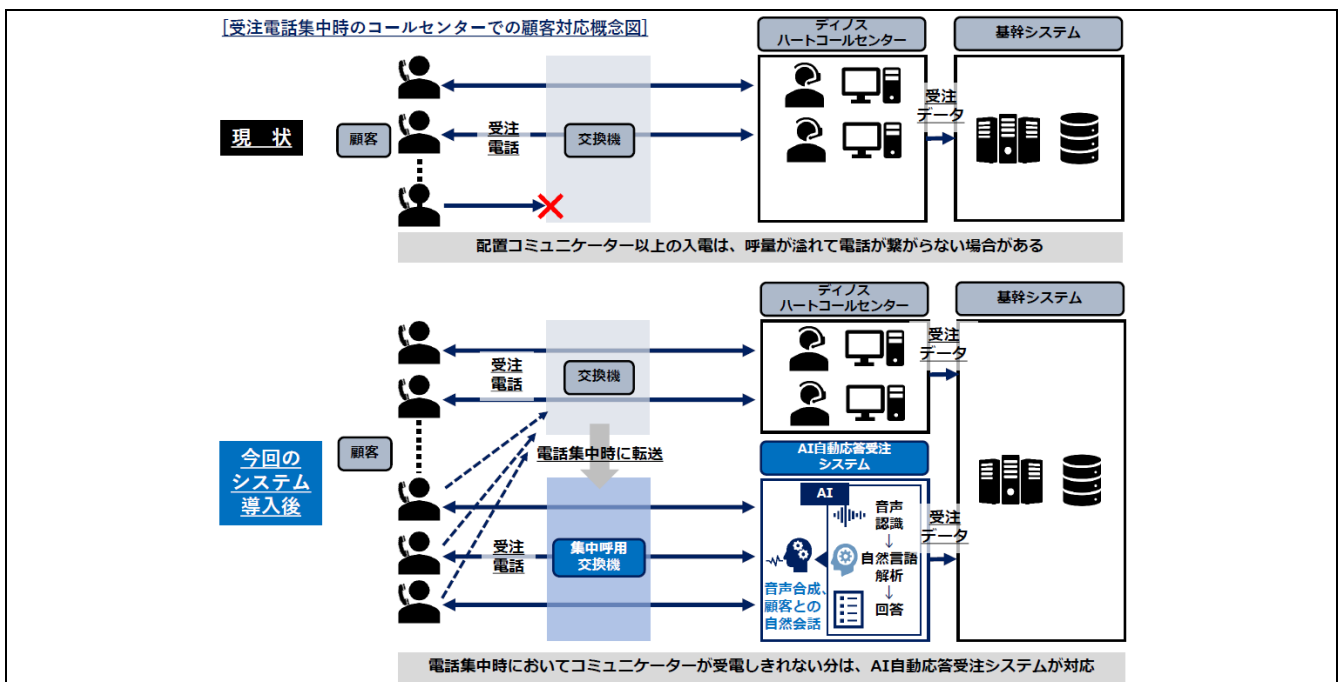
株式会社ディノス・セシール（本社：東京都中野区、代表取締役社長：石川順一 www.dinos-cecile.co.jp/）は、国立研究開発法人産業技術総合研究所技術移転認定ベンチャーであるHmcomm株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：三本幸司、以下 Hmcomm）と共同で、同社が持つAI音声認識技術を活用した、通販コールセンター向けの自動応答受注システムの開発をスタートします。通販コールセンター向けに特化した、AIとの自然会話によって電話受注を受付・完了するシステムの開発は、日本初の取り組みとなります。

AIによる精度の高い理解と自然会話で、顧客にスムーズな電話受注環境を提供

当社が「ディノス」で展開するテレビ通販事業では、番組放映中より顧客から当社コールセンターへの受注電話が集中し、配置コミュニケーター以上の入電で呼量が溢れて多くの電話が繋がらないなどの事象が発生するケースがあります。そのため、こうした事態の緩和を目的として、高いAI音声認識技術を誇るHmcommと、通販コールセンター向けのAIによる自動応答受注システムを共同開発します。

今回の取り組みでは、当社がコールセンター運営で培ったノウハウ・経験・データ等を提供し、Hmcommが開発したAI音声認識コンタクトセンターシステム「VContact」に、集中呼対応のために自動応答機能を搭載し、最終的にはAIが顧客との自然会話によって通販受注を受付・完了することを目指します。

現在、ECが通販業界全体をけん引する中で、PCやスマホを通じた通販利用者は増加の一途をたどっていますが、一方、限られた時間で商品訴求を行うテレビ通販、あるいはカタログ通販において、電話利用の顧客ニーズは一定数存在します。そのため本システム導入により、呼量集中時でも顧客にとってストレスのない電話受注環境の整備につながり、さらに24時間365日の対応が可能となることで顧客の利便性向上や、コミュニケーターの人員計画等における、コールセンター運営の効率化も図ります。



Dinos Cecile Co., Ltd.

PRESS RELEASE

今回は固定のテレビ通販のシナリオに沿った初回開発となりますが、将来的には検索・提案機能等の開発も検討していくことで、「カンバセーショナル・コマース」実現も視野に入れていきます。
本システムの稼働は来年春を予定しています。

◆本件共同開発企業概要

- ・社名：Hmcomm株式会社
- ・住所：東京都港区虎ノ門2-9-14 郵政福祉虎ノ門第一ビル4階
- ・代表者：代表取締役社長 三本 幸司
- ・事業概要：国立研究開発法人産業技術総合研究所発のベンチャー企業として認定。同研究所独自の音声処理技術を用いた要素技術の研究・開発、ソリューション・サービスを提供。同社の主要な技術はディープラーニング音声認識処理、自然言語処理、自動要約処理。
- ・「Vcontact」について：
同社が持つAI技術を核としたコンタクトセンター向けソリューション。音声認識でリアルタイムに自動テキスト化、テキスト化された会話の分析と登録FAQから問合せ内容に対する回答候補をオペレータに提示、応対内容を自動的に指定フォームに連携、自動帳票化や自動要約の拡張機能等。

<本資料に関する報道機関からのお問合せ先>

株式会社ディノス・セシール 広報室 菅谷 Tel : 03-6743-1114 / e-mail : pr@dinos-cecile.co.jp