

平成 29 年 9 月 19 日

株式会社ブロードバンドタワー

株式会社フィナンシャル・エージェンシー

**ブロードバンドタワーとフィナンシャル・エージェンシー、
コンタクトセンター向けのコミュニケーションシステム「U-Link」サービス事業で協業
～人工知能(AI)技術を活用したサービス提供の実現に向けて～**

株式会社ブロードバンドタワー(本社:東京都千代田区、代表取締役会長兼社長 CEO:藤原 洋、以下「ブロードバンドタワー」コード番号:3776 ジャスダック)と株式会社フィナンシャル・エージェンシー(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼CEO:齋藤 正秀、以下「FA 社」)はこのたび、FA 社の一般のオフィス・コンタクトセンター向けのコミュニケーションシステム「U-Link」のサービスの提供において、ブロードバンドタワーのデータセンターおよび基本設計の提供等インフラ環境面で協業を開始することをお知らせいたします。

FA 社が提供する「U-Link」は、同社のダイレクト型による保険流通事業におけるコンタクトセンター運用のノウハウ・実績を元に、約 2 年の期間をかけ開発されたデジタルコンタクトセンターシステムで、2017 年 6 月から、一般企業へ向けたライセンスの本格提供を開始しております。

この度の協業では、「U-Link」サービスの基盤としてブロードバンドタワーのデータセンターを活用することでネットワークの信頼性を高め、安定したサービス運用を実現いたします。また、人工知能(AI)技術を活用したサービス提供の実現に向けて、集積される対話分析データや、大切な個人情報の厳格な管理・保守を高める設備の構築・運用を行ってまいります。

■ FA 社の「U-Link」について

「U-Link」は、リアル(対面)とインターネット(非対面)などのあらゆるチャネル(オムニチャネル)対応のデジタルコンタクトセンターシステムです。顧客の基本データや対応履歴データを一元化し、各チャネルがシームレスにそのデータにアクセス可能となることで、顧客対応力の向上と対応履歴を共有するためにかけていた業務処理コストを大幅に削減することを実現しています。

また、電話だけではなく、SMS・E メールおよび国内 7,000 万人以上の圧倒的なアクティブユーザー数を誇る LINE によるマルチコミュニケーションが可能となっており、顧客の希望する多彩なコミュニケーション方法によって円滑かつ高効率な顧客接点を創出します。

FA 社はこれまで保険会社や保険代理店向けにシステム提供を行っていましたが、SMS や E メールに加えて、世界初となる LNE を利用した企業＝顧客間の One To One コミュニケーション機能の活用を希望する銀行・クレジットカード会社・通販会社・不動産会社など、あらゆる業種のコンタクトセンターを運営する企業へも、ライセンス提供を開始しています。



■ ブロードバンドタワーのデータセンターについて

ブロードバンドタワーは、首都圏に3カ所、関西に1カ所のデータセンターを展開、都内の拠点である第1サイト(千代田区大手町)では、国内の主要IX (Internet Exchange point: インターネット相互接続点)事業者や、主要通信キャリアなどとの接続が同一建屋内で可能。キャリアに縛られない回線の引き込みが可能。60Gbps を超える通信事業者並みの回線総量がバックボーンとして用意されているため、必要な帯域をニーズに合わせて利用することが可能です。また、全ての耐震基準・安全基準を十分に満たし、365日24時間で監視サポートを行い、首都圏と関西圏の分散二重化体制を整えている為、大規模な災害、停電が起きた際にもディザスタ・リカバリ対応構築運営され、安定的なサーバー運用が可能となります。

ブロードバンドタワーでは、業界に先駆けて、第5世代(5G)データセンター開設のため、大手町地区に拠点を確保し、2018年8月に「千代田区新データセンター(仮称)」を開設する予定です。

■ 今後の展開について

ブロードバンドタワーとFA社は、共同で「U-Link」サービス事業のさらなる展開に取り組んでまいります。具体的には、「U-Link」の導入企業に対して、人工知能(AI)技術サービスを展開するブロードバンドタワーのグループ会社が提供する最新のAI技術を使って、「通話録音データのテキスト解析」により、営業品質確認作業における業務効率を改善し、「問い合わせ対応の自動化」機能をシステムに加えることで、「U-Link」の特徴であるSMS、Eメール、LINE等との連携と生産性を飛躍的に高めるサービス提供を行ってまいります。また、ブロードバンドタワーのグループ会社の特徴であるAIソリューションの開発とコンタクトセンター運営を一体展開することにより、業務の自動化に向けたAIの学習が円滑に進み、柔軟なシステム開発と運営が可能になります。「U-Link」のネットワークの信頼性を高める為、この安定的且つ高速なインターネット接続が可能なデータセンターを活用し、集積される対話分析データや、大切な個人情報の厳格な管理・保守を高める設備の構築・運用を行ってまいります。さらに、PBXシステムの新構成・開発や、ソフトフォン対応版「U-Link」の構築検討の開始により、従来の価格よりも安価に、また、業界最速なサービス提供を行ってまいります。

これによって企業は極めて高度なテクノロジーのオムニチャネルであり、マルチコミュニケーションであり、且つ自動化するソリューションによって、大幅な収益の向上機会、顧客に対してのサービス向上、さらに大幅なコスト削減を実現することが可能となります。

ブロードバンドタワーとFA社は、本協業を通じた革新的なサービス提供により、IoT時代における企業と顧客をつなぐコミュニケーションの中心的存在となって、金融業界をはじめ全ての業種の事業活動をバックアップしてまいります。

以上

■ ブロードバンドタワーについて

会社名 : 株式会社ブロードバンドタワー

所在地 : 〒100-0011 東京都千代田区内幸町一丁目3番2号 内幸町東急ビル

代表者 : 代表取締役会長兼社長 CEO 藤原 洋

設立 : 2000年(平成12年)2月9日

URL : <http://www.bbtower.co.jp/>

ブロードバンドタワーは、高度な運用技術と信頼性の高いハウジングサービス、インターネット接続サービス、およびクラウドサービスを提供しております。アクセスの良い都心にインターネットデータセンターをはじめとしたネットワークインフラストラクチャー資産を有し、インターネットサービス提供企業をはじめとした、多数の企業から高い信頼を得ております。また Dell EMC アイシロン スケールアウトNAS 等のビッグデータ対応ソリューションのご提供、企業 PR を支援するインターネット配信のネットシネマを手掛けております。

■ FA 社について

会社名 : 株式会社フィナンシャル・エージェンシー

所在地 : 〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿 1-19-19 恵比寿ビジネスタワー

代表者 : 代表取締役社長兼 CEO 齋藤 正秀

設立 : 2007年(平成19年)10月1日

URL : <http://www.financial-agency.com/>

スマートフォンアプリや WEB サービス等の会員属性に応じたオンラインギフト保険提供によるデジタルマーケティング、電話・SMS・Email・LINE 等のマルチコミュニケーション&対面・非対面のオムニチャネル対応を実現した最先端コミュニケーションシステムやユーザー情報入力にて必要保障内容の算出と最適な保険商品プランの組み合わせを自動選択する保険見積 AI システムによるデジタルコンサルティング、保険契約者の証券情報のデジタル保管や保険契約・請求情報等の家族共有ならびに保険金請求勧奨と手続き訪問サポートを行うデジタルフォロー&ヒューマンサポートの3つのデジタル領域を軸に、企業ミッションである「安心できる社会保障の提供」を国内のみならずインド・タイといったアジア圏を中心にグローバル展開しております。