

2017年11月6日

スカパーJSAT株式会社

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

レトリバ社との業務提携契約の締結および出資について
～コンタクトセンター業界におけるAI活用標準化に向けて～

スカパーJSAT株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長 高田真治）の子会社である株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ（本社：東京都品川区、代表取締役社長 出水啓一朗、以下SPCC）は、コンタクトセンター向けのAIソリューションを提供している株式会社レトリバ（本社：東京都千代田区、代表取締役 河原一哉、以下レトリバ社）と業務提携契約を締結し、併せてレトリバ社への出資を行うことのお知らせいたします。

現在、SPCCは人による高い接客力と先端テクノロジーの融合により、お客様と企業を繋げるコミュニケーションハブとなることを目指して「スマートコンタクトセンター」の構築に取り組んでいます。目指す機能の中核はAIを活用したオペレータの支援であり、将来的にはオムニチャネル（チャットやLINEなど）のBot対応^{*1}での活用も視野に入れていきます。

この「スマートコンタクトセンター」実現に向けて、SPCCは出資を通じたレトリバ社との緊密な連携のもと、協同でAIソリューションを開発致します。膨大な情報を整理し、個々のお客様に対して最適な回答をお伝えするというSPCCがコンタクトセンター運営で培ってきたコミュニケーションノウハウと、レトリバ社の持つ自然言語処理や機械学習分野における非常に高い技術力の融合により、日本全国どのコンタクトセンターでもご活用いただけるものを目指しています。なお、「スマートコンタクトセンター」は、元セブン&アイ・ホールディングスで取締役執行役員 CIO を務めた、株式会社デジタルシフトウェアの鈴木康弘氏に本プロジェクトの総合プロデュースをお願いし、オムニチャネルを中心にお客様の利便性向上とスマートな顧客体験の実現を目指してまいります。

2017年度中に実装予定の主な機能は以下のとおりです。

- ①FAQ 回答候補表示支援・・・オペレータがお客様から質問を受けた際に、該当するFAQをシステムが発見し候補を提示する。
 - ②番組情報検索支援・・・オペレータがお客様からスカパー！の番組に関する質問を受けた際に、該当する番組の情報を専用データベースから検索・発見し、候補を提示する。
- ※上記①②の機能は、オペレータとお客様の自然な会話の中から“何が質問なのか”を自動的にAIが判別をする。
- ③VOC 自動抽出機能・・・コンタクトセンターに蓄積される膨大な「VOC：お客様の声」の中から、サービス改善やお客様満足度向上に寄与できるものを自動で抽出する。
 - ④問合せ分類機能・・・コンタクトセンターに入ってくる問合せの内容（カテゴリ）を、オペレータとお客様の会話の中から自動で分類する。

コンタクトセンター業界では、スマートデバイスの普及による業務環境変化への対応が喫緊の課題と

なっています。SPCCの「スマートコンタクトセンター」がAI活用のモデルケースとなり、このAIソリューションがコンタクトセンターのデファクトスタンダードになるよう、SPCCはレトリバ社と協力して開発を進めてまいります。

※1 Bot対応とは：AIを活用し、お客様とメッセージのやり取りを行うコンピュータプログラム

[レトリバ社概要]

2016年11月に株式会社Preferred Infrastructureの製品事業部がスピンアウトして設立した自然言語処理に特化したAIソリューションベンダー。最先端のAI技術を活用し、人間の業務を支援することに特化したAI製品を開発、提供。現在提供しているAIソリューションとして、コンタクトセンターのオペレータの回答を支援する「Answer Finder」と、スーパーバイザーの品質管理を支援する「Voice Visualizer」、問い合わせのデータ分析を支援する「VoC Analyzer」をラインナップ。コンタクトセンター市場の課題やニーズに応じて、最先端のAI技術の実用化に挑戦している。

会社名	株式会社レトリバ
代表者	代表取締役 河原 一哉
所在地	東京都千代田区富士見一丁目12番1号 Q-DAN1991ビル4F
設立	2016年8月
事業内容	ソフトウェア製品の開発、販売
企業サイト	https://retrieva.jp/
資本金	7500万円

以上

参考資料

SPCCにおけるAI活用プラン

① ノンボイスのメールやチャット、LINEなどでBOTとして対応することで、
お客様の利便性を向上させる

② 問合せの内容を自動でシステムに入力し、
オペレータの処理効率を向上させる

パーソナライズ番組レコメンド

① オペレータの代替
② 問合せ内容、履歴入力支援

お客様との会話の中から、お客様に合った
お勧めコンテンツをオペレータにリアルタイムで
提供し、コミュニケーションの質を向上させる

2017年の取組み

① FAQ回答候補表示支援
② 番組情報検索支援
③ 問合せ分析支援

①②リアルタイムでオペレータの支援をし、**応対レベルの向上と効率化**を図る
③「VOC自動抽出」と「自動問合せ分類」を実現することで、
問合せ分析支援機能を強化し、**お客様の声をサービスに反映させたり、
コール予測の精度向上につなげる**