

2018年7月30日

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ  
スカパーJSAT株式会社

### スマートコンタクトセンター オペレーター対応支援AI『mirai』の大規模展開と スマートコンタクト・ラボ開設について

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のオペレーター業務を支援するAIソリューション『mirai（ミライ）』を開発し、実際に体験いただける『スマートコンタクト・ラボ』を開設したことをお知らせします。

SPCC で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。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（以下レトリバ）と共同で『mirai』を開発し、SPCC 内の 800 席での運用を開始しました。『mirai』はお客様とオペレーターの会話をリアルタイムでモニター上に文字表示し、併行してFAQ データベースを自動検索した上で、複数の回答案をオペレーターに瞬時に提示するなどの業務支援を行います。2017年12月からの試験導入以降、AIの学習が着実に進み、現在では正答率が90%に向上するなど※1、素早く的確な内容でお客様にご案内をするための最先端のシステムとなっています。

#### 『mirai』画面イメージ図



検索したい発話をクリック

AIが複数の回答候補を適切な優先順位で表示  
オペレーターは回答案をクリック、内容を表示させる

SPCCの「スマートコンタクトセンター」では多くの企業製品によるエコシステムを採用しているため、必要な機能（例えば電話、LINE、SMS、メール等）に限定してご提供することができます。この度開設した『スマートコンタクト・ラボ』でご体験いただけますので、お客様対応窓口機能の強化や拡充をご検討中、あるいは小規模でのスタートや期間限定での利用をご検討中の企業様など、個々のご要望に柔軟にお応えできるシステムとなっています。

### 『スマートコンタクト・ラボ』ブース

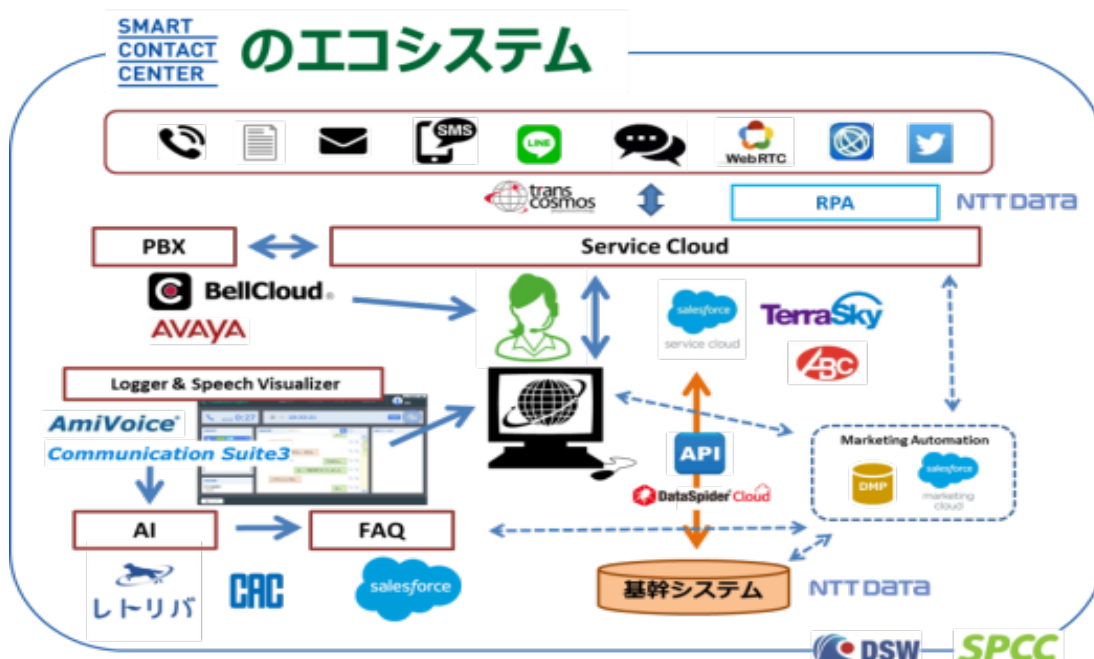


**SMART  
CONTACT  
LABORATORY**  
by **SMART  
CONTACT  
CENTER**

SPCCはレトリバと共に今後AIによるオペレーター業務支援の更なる精度向上に取り組み、また「スマートコンタクトセンター」では快適でスマートな顧客体験・業務環境を創出し、お客様へのサービス向上と業務効率化に取り組んでまいります。

※1 自社調べ

### SPCCのスマートコンタクトセンター エコシステム



〔株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ概要〕

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズは、「お客様の快適なスカパー！ライフをサポートする」ことをミッションとし、年間400万におよぶコール対応に加えメールやチャット、LINEといったノンボイス対応を推進しております。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の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」を構築、さらなる顧客ロイヤリティ向上に取り組んでいます。

会社名	株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ
代表者	代表取締役社長 出水 啓一郎
所在地	東京都品川区上大崎 3-1-1 JR 東急目黒ビル 8 階
設立	2000 年 8 月
事業内容	有料多チャンネル放送「スカパー！」のカスタマーセンター運営、放送事業者カスタマーセンターの運営
企業サイト	<a href="https://www.spcc-sp.com/">https://www.spcc-sp.com/</a>
資本金	1 億円

〔株式会社レトリバ概要〕

株式会社レトリバは「お客様の課題を最先端の技術で解決する」をミッションとし、数多くのソフトウェアを提供しております。自然言語処理、機械学習、深層学習をコアテクノロジーとしてコールセンターの問い合わせ分析、回答支援などを行うソリューションを提供しています。

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	自然言語処理及び機械学習を用いたソフトウェアの研究・開発・販売・導入およびサポート
企業サイト	<a href="https://retrieva.jp/">https://retrieva.jp/</a>
資本金	84,995,040 円

以上