

報道関係各位

2019 年 6 月 21 日
キューアンドエー株式会社
ディー・キュービック株式会社
Automagi 株式会社

**AI ソリューション「AMY」を活用した AI ビジネス展開で協業
～高度な AI システムを実装した BPO センター提供へ～**

キューアンドエーグループのダイレクトマーケティング BPO 事業を展開するディー・キュービック株式会社（代表取締役社長：伊柳義之、本社：東京都渋谷区、以下「ディー・キュービック」）と Automagi 株式会社（代表取締役社長：櫻井将彦、本社：東京都新宿区、以下「Automagi」（オートマギ））は、BPO センターにおける AI ソリューションを強化・拡大することを目的に協業いたします。その第一弾としてディー・キュービックでは Automagi が独自に開発した AI ソリューション「AMY」（エイミー）（*1）を活用した BPO センターソリューションの提供を 2019 年 6 月より開始いたします。

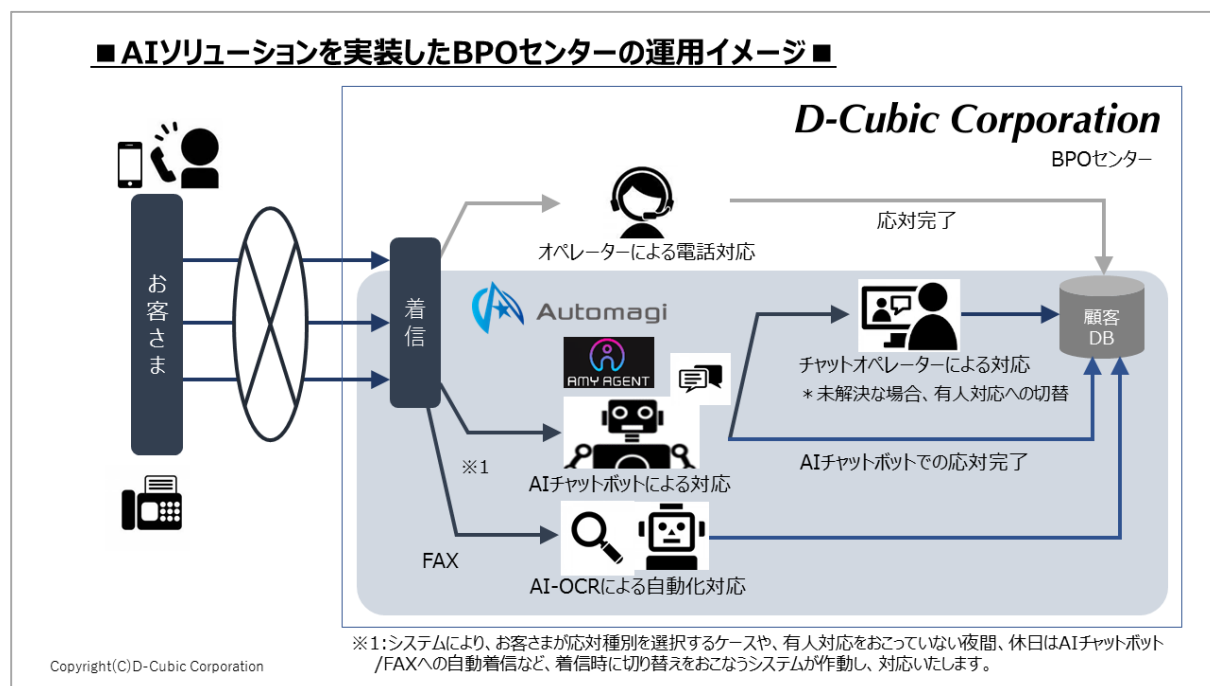
Automagi の AI ソリューション「AMY」の一つである AI チャットボットシステム「AMY AGENT（エイミー エージェント）」は、独自の AI 機能を駆使することによる AI 自体での自己学習機能が優れており、従来 AI 導入の際に多くの工数がかかっていたアノテーション作業（*2）が軽減されることから、コンタクトセンターでの AI チャットボット導入後の効率化が期待されます。

ディー・キュービックは、この「AMY AGENT（エイミー エージェント）」の仕組みとテレマーケティングで培ってきた CRM ノウハウとを組み合わせ、BPO センターにおける顧客対応自動化に対応いたします。また 2019 年夏に予定している同社のホームページリニューアルに伴い、「AMY AGENT」による顧客対応も計画しております。

今回の協業により、ディー・キュービックのコンタクトセンターで実施している注文受付やお問い合わせへの着信を受けて「AMY AGENT」による自動化をより段階的に実行し、センター運用効率の最適化を実現していきます。さらに、AI ソリューションの導入を促進することで、同社が運営するセンターでの音声認識やテキスト要約、FAQ 支援、会話内容の分類、ナレッジの検索などの活用を予定しております。

また、通販事業者、メーカー、金融事業者、運輸事業者などコンタクトセンター BPO 市場への提供を目指します。

今後、両社は、ディー・キュービックの長年培った CRM 領域における豊富なノウハウと、Automagi の高度な AI ソリューションにより、「顧客感動体験」の共創を通じて顧客企業のチャネル、テクノロジー、マーケティングなどあらゆる活動を支援していきます。



※1：AI ソリューション「AMY」

Automagi が、通信キャリア会社向けエージェント開発などで培った AI 技術・知見をベースに開発した、法人企業が抱える課題を解決するための AI ソリューション。

人手・知識の必要なマンパワー依存型の運用業務について、最新の機械学習技術と自然言語処理技術を活用し、業務ナレッジの知識データベース化・過去事例の検索推定技術の提供、運用負荷を低減するワークフローの自動処理化をおこなうことにより、企業の運用負荷を大幅低減・省力化を実現。

※2：アノテーション作業

人工知能（AI）領域における専門用語で、AI に機械学習アルゴリズムを学習させるためのタグ付け作業。テキストや音声、画像などあらゆる形態のデータをタグ付けすることで AI が機能し、AI の自己学習には不可欠な前処理作業。

<ディー・キュービック株式会社> <https://www.dccubic.qac.jp/>

ダイレクトマーケティング事業者を中心に、24 時間年中無休のインバウンド&アウトバウンドサービスやマーケティング支援、フルフィルメントなどの BPO を提供。マーケティング支援は、顧客育成上の課題特定から施策運用・効果検証までをワンストップでおこなっている。

<Automagi 株式会社> <https://www.automagi.jp/>

通信キャリア向けの大規模ユーザシステムや人工知能技術を活用した金融機関などへのサービスの提供などを担当し実績とする。これら自社開発ノウハウを活かし、AI（人工知能）や IoT のソリューションの開発・提供している。

<キューアンドエーグループ> <http://group.qac.jp/>

ICT 関連のテクニカルサポート事業を全国で展開するキューアンドエー株式会社が出資している

グループ会社。ダイレクトマーケティング事業者向け BPO のディー・キュービック株式会社、人材事業のキューアンドエーワークス株式会社、常駐型 IT ソリューションの株式会社イマジカアロベイス（業務提携会社）、修理サービス「クイックガレージ」を運営するグローバルソリューションサービス株式会社（業務提携会社）、また 2015 年 4 月よりランゲージワン株式会社を含む 6 社で事業領域の拡大と多角化経営を図るべく展開。「テクニカルサポートサービス事業」「通信販売支援系サービス事業」「人材派遣事業」の三本柱で成り立つ。

【本セールスに関するお問い合わせ先】

ディー・キュービック株式会社
東京都渋谷区代々木 4-30-3 新宿 MIDWEST ビル 11 階
電話：03-6301-1100（代表） メール：info-dcc@qag.jp

【本リリースに関するお問い合わせ先】

ディー・キュービック株式会社
東京都渋谷区代々木 4-30-3 新宿 MIDWEST ビル
電話：03-6301-1100（代表） メール：info-dcc@qag.jp

Automagi 株式会社
東京都新宿区西新宿 3 丁目 20-2 東京オペラシティタワー
電話：03-5333-6131 メール：contact@automagi.jp

以上