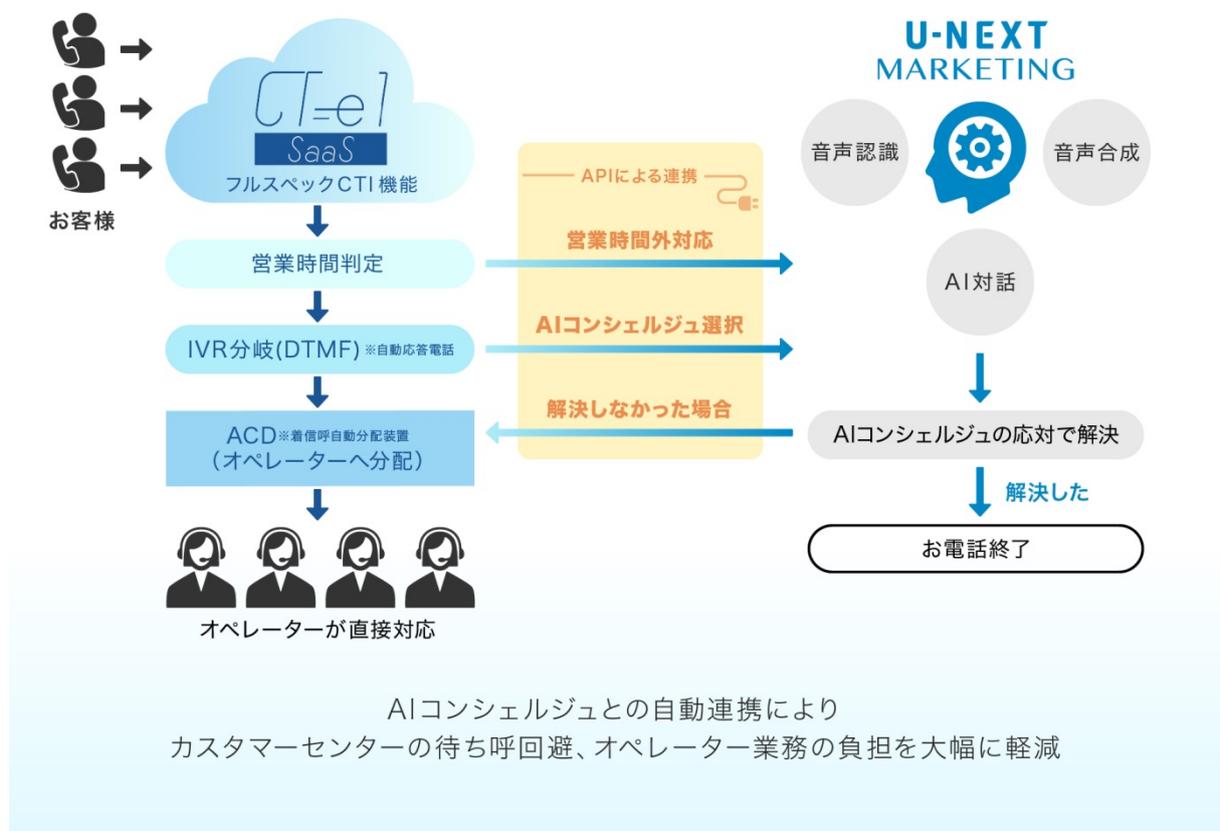


2017年12月21日
 株式会社 U-NEXT マーケティング
 株式会社コムデザイン

株式会社 U-NEXT マーケティングと株式会社コムデザイン
 AI コンシェルジュ事業と CTI のクラウドサービスで連携機能を提供開始

クラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」を月額サービスで提供する株式会社コムデザイン（東京都千代田区麹町、代表取締役社長：寺尾憲二）は、株式会社 U-NEXT マーケティング（本社：東京都渋谷区神宮前、代表取締役：溝辺和広、以下 U-NEXT マーケティング）が提供する AI ロボットサービス『AI コンシェルジュ』との連携機能の提供を開始します。



U-NEXT マーケティングの提供する『AI コンシェルジュ』は、企業での問い合わせ対応や申し込み受付（受注）、販売などの業務を AI ロボットが行うサービスです。

コンタクトセンターへの問い合わせを「CT-e1/SaaS」がコールフローに応じて「AI コンシェルジュ」に連携させ、問い合わせ内容に対して、自動で適切な回答を人工音声にて返答します。これにより、人的コストをかけることなく応対時間、待ち時間の短縮ができます。また、AI ロボットだからこそ 24 時間 365 日対応や多言語対応も可能となり、従来にはないコンタクトセンター運営を実現できます。

「AI コンシェルジュ」による回答のみでは解決できない問い合わせに対しては、「CT-e1/SaaS」から改めてオペレーターに問い合わせを分配することができるため、対人による応対を求める顧客の満足度を低下させる心配がありません。

コンタクトセンターに求められる、コスト削減と顧客満足度の維持、向上という要件に対して、AI ソリューションの活用は今後ますます重要になっていくことが予想されます。

「AI コンシェルジュ」と「CT-e1/SaaS」の連携は、そういった次世代型コンタクトセンターの要求にこたえる先進的な事例となります。

弊社「CT-e1/SaaS」は、CTI が担うコンタクトセンターのハブ機能として、優れた AI ソリューションとマッシュアップし、効率的でかつエンドユーザーに喜ばれるコンタクトセンター構築をサポートします。

※『CTI』： Computer Telephony Integration の略。電話とコンピュータの機能を連携させた統合システムのことで、コンピュータ上で電話の応答や転送などを自在に行える。

【 株式会社 U-NEXT マーケティングについて 】

社名 : 株式会社 U-NEXT マーケティング

代表者 : 代表取締役社長 溝辺 和広

資本金 : 30,000,000 円 (資本準備金を含む)

設立 : 2010 年 12 月 10 日

本社 : 〒150-0001

東京都渋谷区神宮前 1-3-10 5F

URL: <http://unext-marketing.jp/>

【 株式会社コムデザインについて 】

社名 : 株式会社コムデザイン

代表者 : 代表取締役社長 寺尾憲二

資本金 : 30,000,800 円

設立 : 2000年1月12日
本社 : 〒102-0083
東京都千代田区麹町 2-3-3 FDC 麹町ビル 8F
URL: <https://www.comdesign.co.jp>

*本プレスリリースに記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。

【お問い合わせ先】

本プレスリリースに関するお問い合わせは、下記までお願いします。

株式会社 U-NEXT マーケティング
事業戦略室
お問い合わせフォーム : <http://unext-marketing.jp/contact/>
URL: <http://unext-marketing.jp/>

株式会社コムデザイン
マーケティング&セールスグループ
藤森 量之
TEL: 050-5808-5500
URL: <https://comdesign.co.jp/>