

2022年4月4日
株式会社コムデザイン

コムデザインのクラウドCTI「CT-e1/SaaS」、マスターピース社、オルツ社と共同開発の AI音声対話CTIシステム「AI BPO Double BRAIN」と連携

株式会社コムデザイン(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:寺尾 憲二、以下「コムデザイン」)は、BPOサービスを提供するマスターピース・グループ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:中島 樹里、以下「マスターピース」)とデジタルクローン、P.A.I.(パーソナル人工知能)を開発する株式会社オルツ(本社:東京都港区、代表取締役:米倉 千貴、以下「オルツ」)が共同開発した「AI BPO Double BRAIN」と、コムデザインのクラウドCTI「CT-e1/SaaS」が連携したことをお知らせいたします。

弊社「CT-e1/SaaS」と「AI BPO Double BRAIN」が連携され、自主学習するAIの機能により、効率的なコールセンター運営を実現します。



■ AI BPO Double BRAINとは

「AI BPO Double BRAIN」(<https://www.m-piece.com/service/aibpo/>)は、マスターピースのコールセンター業務の知見とオルツの「AIコールセンター」を統合して共同開発した音声CTI自動化ソリューションです。

「Voice Bot」機能を搭載しており、AIのみでお客様との会話に自動応答できます。さらに、オルツの自然言語エンジンNeoRMR(<https://alt-technologies.com/rmr/>)を標準搭載し、「Voice Bot」だけでは対応しきれないお問い合わせを即座にオペレーターへ引き継ぎ、お客様と人間のオペレーターとの会話を自動的に

学習します。

学習が進むと、お客様の会話内容を解釈し、最適な回答候補をオペレーターの画面に提示します。オペレーターは回答候補の中から回答が可能になります。

「AI BPO Double BRAIN」リリースにあたり、弊社のクラウドCTIサービス「CT-e1/SaaS」との連携も開始いたします。「CT-e1/SaaS」の高機能コールセンタープラットフォームをベースに、「AI BPO Double BRAIN」をご利用いただけます。

■ P.A.I.(パーソナル人工知能)について

「P.A.I.(パーソナル人工知能)」とは、私たち自身の意思をデジタル化し、それをクラウド上に配置してあらゆるデジタル作業をそのクローンにさせることを目的としたAIです。

「P.A.I.」はオルトツの登録商標です。

「P.A.I.」のコンセプトムービー:<https://www.youtube.com/watch?v=AqTDorosHwY>

■「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型CTIサービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計1,350テナント27,000席以上(2022年3月現在)の企業に採用されています。詳細は以下URLをご参照ください。

<https://comdesign.co.jp/>

■コムデザインについて

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能な独自のサービスモデルにより、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。近年はCCP※として、“会話”そのものをデータ化して扱う、音声認識や会話解析などのコールセンターDXソリューションとの連携を促進し、コールセンターの新たな価値創造をサポートしております。

※CCP(Converged Communication Platform)とは

「CCP」とはカスタマーとコミュニケーターの“会話”を利用するコールセンターDXソリューションの仕様にあわせて、「音声データ」または「テキストデータ」を柔軟且つ手軽に連携することが可能なコールセンタープラットフォームコンセプトです。

■マスターピース・グループ株式会社について

マスターピース・グループは、「経営の合理化が為される価値あるアウトソーシングサービスを提供し続ける」ことを経営理念に、世界30言語の対応が可能なグローバルBPOサービスに加え、AI BPO、ビジュアルIVR、AIチャットボットやRPA等の次世代BPOサービスを提供しております。

- ・設立 : 1992年9月
- ・所在地 : 東京都港区西麻布1-8-12 MPG西麻布ビル
- ・代表者 : 代表取締役社長 中島 樹里
- ・URL : <https://www.m-piece.com/>

- ・事業内容 : 総合アウトソーシング事業
コンタクトセンター、多言語コンタクトセンター、BPO業務の運営受託
コンタクトセンターのDX化及びAI化の支援
ソーシャルリスク対策事業
炎上コンサルティング、研修、モニタリングツール、監視代行、事後対策等の
総合ソリューション

■株式会社オルツについて

デジタルクローン技術によるP.A.I. (パーソナル人工知能)『Alt (オルツ)』の研究開発を通じ、私たちが日々生きること自体を永続的な価値を生み続ける資産となし、自己を自身の評価によって律する人類史上初の自律社会の創出実現を目指す企業です。

- ・設立 : 2014年11月
- ・所在地 : 東京都港区六本木7-15-7 SENQ六本木 809
- ・代表者 : 代表取締役 米倉 千貴
- ・URL : <https://alt.ai/>
- ・事業内容 : P.A.I. (パーソナル人工知能)『alt (オルツ)』の開発、提供、及び、人工知能及び人工知能関連技術の研究・開発及びこれに関するサービスのコンサルティング・企画・開発・運営

■お問い合わせ先:

株式会社コムデザイン

担当 : セールス&マーケティンググループ 寺尾(望)

住所 : 102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階

電話 : 050-5808-5500

E-Mail: sales@comdesign.co.jp

* 本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。

* プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。

その後、予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。