ALT Technologies

2020年 7月9日
株式会社オルツテクノロジーズ

ニュースリリース

ロールプレイングに特化したTraining AI CAST 提供開始のお知らせ

パーソナル人工知能技術提供サービスの株式会社オルツテクノロジーズ（本社：東京都港区、代表取締役：米倉 千貴、以下「当社」）は、株式会社プレミアビジネステクノロジー（本社：東京都千代田区、代表取締役：西澤 久雄、以下「PBT」）と、 当社の提供するコミュニケーションAIを活用し、コンタクトセンターのオペレーターなど、会話による顧客対応が必要な職種向けのトレーニングシステムとして、「Training AI CAST」の提供を開始しましたことをお知らせいたします。

■開発の経緯

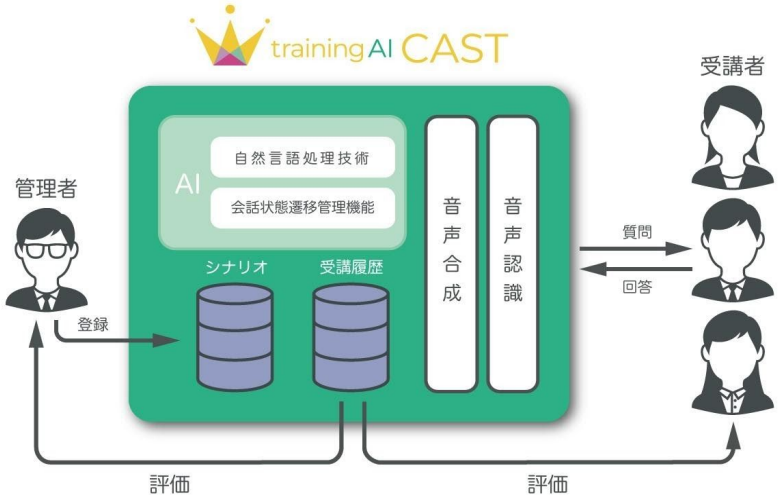
PBTはコンタクトセンターのオペレーター向けのシステムや、自動車業界、不動産業界、保険業界のクライアント向け業務システムやモバイルアプリなど、BPO事業の運営に必要なシステムの開発と運用を行っています。PIグループでは特にこれらの業界向けに、事故、故障、怪我などのトラブルを解決するサービスを提供しており、コンタクトセンターのオペレーターには、多種多様の発生ケースに応じて、迅速かつ的確なアドバイスを行うための高度なスキルが求められています。

また、自動運転などの新たな技術の進展によりサービスが多様化する中で、高い顧客対応品質を維持していくため、これまでオペレーター教育のAI活用に取り組んでまいりました。

今回は新たに、過去の問い合わせケースをシナリオ化しシステムに登録することで、トレーニングAIを生成することができます。新人スタッフのトレーニングの自動化と、既存スタッフの更なる品質向上を実現しています。

■システムの概要

Training AI CASTは当社のコミュニケーションAIをコアテクノロジーとして採用しています。高度な自然言語処理技術により、トレーニングAIがオペレーターの発話した内容を自動分析・解釈し、その内容に応じた次の質問を投げかけてきます。



・トレーニング機能
様々なキャラクターの声で問い合わせをしてくるトレーニングAIに向かい正しい応対ができるかロールプレイングをします。座学では習得困難な対応力を身につけることができます。

・評価機能
AIの状態遷移機能により会話終了ごとに採点を行うため、間違った箇所や自分の弱点を即時確認することができます。実力値の判定や苦手分野の指摘のみならず、過去の履歴から自身の成長記録を確認することもできます。

・管理機能
自社のナレッジをシナリオとしてシステムに登録しておきます。難易度レベルを設定できるため、初心者から経験者まで幅広く利用することが可能です。

■期待できる導入効果
・研修期間の短縮化
ロールプレイングのAI活用による研修期間の短縮化と、研修コストの大幅な削減
・研修講師の工数削減
ロールプレイングの自動化による、研修講師となる熟練スタッフの工数を削減
・知識の体系化
属人的なナレッジを持続的かつ拡張性のある情報資産へと進化

■ 株式会社オルツテクノロジーズ
社名　：株式会社オルツテクノロジーズ
URL　：https://alt-technologies.com
所在地：東京都港区六本木 7-15-7 SENQ 六本木 9F
代表者：代表取締役　米倉 千貴
設立　：2019年4月
事業内容：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

■ 株式会社プレミアビジネステクノロジー
社名　：株式会社プレミアビジネステクノロジー
URL　：https://www.premier-bt.co.jp/
所在地：東京都千代田区麹町2-4-1 麹町大通りビル14階
代表者：代表取締役　西澤 久雄
設立　：2013年4月
事業内容：コンサルティング、システム開発、モバイルアプリ開発、インフラ保守

＜ご取材に関するお問い合わせ先＞
株式会社オルツ　広報 西澤
TEL：03-6380-7076
e-mail：press@alt.ai

＜アライアンスに関するお問い合わせ先＞
株式会社オルツテクノロジーズ　営業 浅井
TEL：03-6380-7076
e-mail：info@alt-technologies.com