

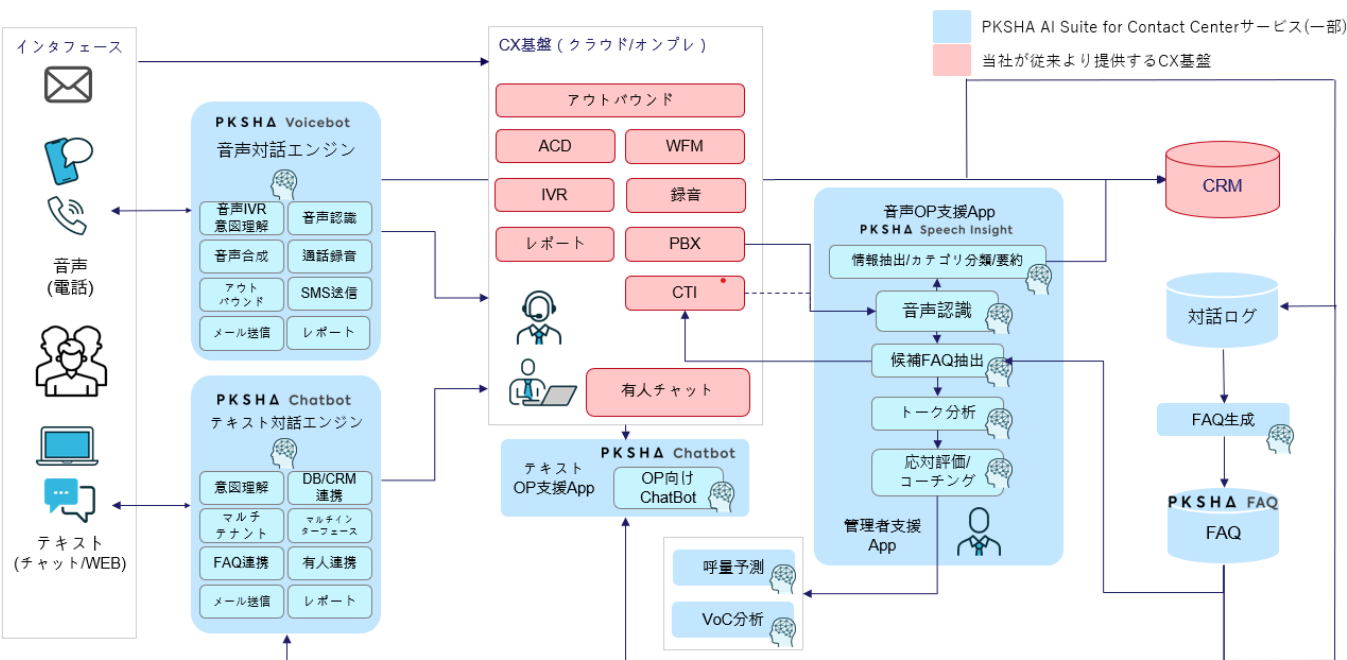
2024 年 7 月 25 日
三井情報株式会社

三井情報、カスタマーサポート向け「PKSHA AI Suite for Contact Center」を提供開始
- コンタクトセンターソリューションとの接続検証に成功し、代理店契約を締結 -

三井情報株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:浅野 謙吾、以下 三井情報)は、株式会社 PKSHA Technology(パークシャテクノロジー)(本社:東京都文京区、代表取締役:上野山 勝也)のグループ会社である株式会社 PKSHA Communication(本社:東京都渋谷区、代表取締役:佐藤 哲也)と販売代理店契約を締結し、2024 年 7 月よりカスタマーサポート向け「PKSHA AI Suite for Contact Center(*1)」の正式提供を開始します。

近年、コンタクトセンターでは、電話以外にメールや SNS などのマルチチャネル対応が求められるケースが増えており、生成 AI 機能を搭載したチャットボット等の利用ニーズが高まっています。また、オペレーターの離職率が高い中でサービスの品質の維持や、問い合わせへの迅速かつ一貫性のある対応の難しさといった課題を抱えるコンタクトセンターも増加しています。

このような状況を受け三井情報では、コンタクトセンターに最適化された複数の AI SaaS と多様なニーズに応える AI ソリューションを組み合わせた「PKSHA AI Suite for Contact Center」を選定し、従前より提供している CX (Customer Experience) 基盤(*2)との接続検証を行い、この度成功しました(*3)。これらを利用することで、お客様の問合せ目的や受電状況に応じて、最適な問い合わせチャネルへのスムーズな誘導によりスピーディな対応ができます。オペレーターの負荷軽減を実現することで、コンタクトセンター全体の業務効率化だけでなく、お客様の満足度向上にも貢献します。



■PKSHA AI Suite for Contact Center の概要

製品名	製品の説明
PKSHA FAQ	FAQ 作成・公開・分析を 1 つのプラットフォームで実現する FAQ サービス FAQ サイトの作成や更新作業を Web ブラウザ上から簡単に行えるほか、AI による支援機能を搭載し、問い合わせの削減およびコンタクトセンターの業務効率化を実現する。

PKSHA Chatbot	先進的な自然言語処理技術と機械学習を駆使して開発された AI チャットボットサービス ユーザーからの自然言語での問い合わせに対して意図を理解し、適切な回答や情報を提供する。Web サイトや LINE など様々なチャットインターフェースで稼働させることが可能。
PKSHA Voicebot	コンタクトセンターへの定型なお問い合わせや業務の自動化を支援する音声自動応答サービス ボイスボットによる高い問合せ完結率により、オペレーターのコール対応件数を削減する。また、入電の繁閑差への柔軟性を高め、コールセンターの慢性的な人手不足や災害時の BCP に効果を発揮する。さらに、窓口の 24 時間 365 日化や応答率の向上で顧客満足度の向上にも貢献する。
PKSHA Speech Insight	音声認識 AI を駆使した会話自動書き起こしサービス コンタクトセンターの対応における通話内容の自動書き起こし作業をより高い精度で実施し、業務の効率化を実現する。また、発話内容に基づいた FAQ をリアルタイムでオペレーターに自動提示し、対応ログのテキスト化や要約をすることで、オペレーター業務における平均処理時間(AHT)および、オペレーターの業務時間の多くを占める受電後の後続業務にかかる平均後処理時間(ACW)を大幅に短縮することが可能。

三井情報では、40 年以上にわたり大規模コンタクトセンター 700 サイト以上の構築をご支援してきました。今後は従来から提供しているコンタクトセンターソリューションに加えて、PKSHA AI Suite for Contact Center を提供することで、ワンストップで利用可能な新しい時代のコンタクトセンター作りに貢献していきます。

(※1) PKSHA AI Suite for Contact Center は、PKSHA Communication が提供する、Web 問い合わせやコンタクトセンター業務などのカスタマーサポート領域における様々な課題を解決する SaaS を中心にしたサービスです。本リリースでは、PKSHA FAQ、PKSHA Chatbot、PKSHA Voicebot、PKSHA Speech Insight の 4 製品を指します。なお、三井情報は一部の製品を先行して提供開始しております。

(※2) CX 基盤とは、構内交換機(PBX)、電話システムとコンピュータを連動させる CTI(コンピューター・テレフォニー・インテグレーション)、顧客管理システム(CRM)等を指します。

(※3) クラウド PBX である Genesys Cloud との BYOC-Cloud 接続において、国内で初めてセキュリティを担保したまま VPN や SBC を経由せずに連携することに成功しました。これにより、CRM へのシームレスなデータ連携が実現しました。また、オンプレミス PBX である AVAYA との接続においても、SBC 経由での連携に成功しました。昨今では、Voicebot の導入において PBX 連携が前提とされるケースが多く見受けられますが、三井情報では、クラウドおよびオンプレミスの両環境に対応した支援と導入が可能です。

以上

【関連ページ】

製品ページ: <https://www.mki.co.jp/solution/pksha.html>

【三井情報株式会社について】

三井情報株式会社(MKI)は『ナレッジでつなぐ、未来をつくる』をパーパスに掲げ、ICT を基軸とした事業を展開し、2030 Vision「未来社会の当たり前をつくる」の実現に向け、お客様と共に社会課題の解決や新たな価値の創出に取り組んでいます。第七次中期経営計画では、2023 年 4 月からの 3 年間で「想創期」と位置づけ、半世紀にわたり培った技術や知見の結実である“KNOWLEDGE”を活かし、お客様と共に価値を創造する「価値創造企業」として絶え間ない挑戦を続けていきます。

ホームページ: <https://www.mki.co.jp/>

※三井情報、MKI 及びロゴは三井情報株式会社の商標または登録商標です。

※本リリースに記載されているその他の社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

【報道関係者からのお問い合わせ先】

三井情報株式会社

広報・CSV 推進室

TEL : 03-6376-1008 E-mail : press-dg@mki.co.jp

【本製品サービスに関するお問い合わせ先】

三井情報株式会社

金融営業本部 金融第二営業部
E-mail : pksha-sales-dg@mki.co.jp