

(報道発表資料)

2017年1月5日

株式会社エーアイスクエア

「O i s i x」カスタマーサポートでの、AI活用検証業務の受託開始について
—「いつでも」「気軽に」問い合わせできるサポートの実現に向けて—

株式会社エーアイスクエア(本社：東京都港区、代表取締役：石田正樹、以下「エーアイスクエア」)は、このたびオイシックス株式会社(本社：東京都品川区、代表取締役社長：高島宏平、以下「オイシックス」)が運営する「O i s i x (おいしっくす)」のカスタマーサポート業務について、AI(人工知能)を活用して自動化・高度化する取り組みの検証(以下「本取り組み」)を開始しましたので、お知らせいたします。

本取り組みは、オイシックスがカスタマーサポート業務の一部をエーアイスクエアに委託し、エーアイスクエアは同社の「RPAセンター」(RPA：Robotic Process Automation)において業務運営を行いながら、AIの活用による24時間365日対応可能なサポート体制の実現に向けた検証を実施いたします。「RPAセンター」は、AIと人とのハイブリッド運用を前提に、業務を自動化・効率化・高度化することを目的に、2016年10月に開設された次世代型のコンタクトセンターです。

オイシックスは食材宅配ネットスーパー「O i s i x」を運営しています。安全でおいしい食材を手軽にお届けするサービスだけでなく、仕事や子育てに忙しいお客様が「いつでも」「気軽に」お問い合わせやご意見を寄せられる窓口を目指しており、本取り組みはその一環として実施するものです。メールや電話で寄せられるお問い合わせの内容を十分に集積・分析することで、自然言語処理技術・テキスト解析技術を中心とする各種AI技術の活用を検証していきます。

今後、両社は本取り組みを通じて、コンピューターが得意な定型的な問い合わせ対応については時間帯を問わず回答できる自動応答チャネルの設置を検討し、人が得意とする機微に応じた細やかさが必要とされる対応についてはAIがオペレーターを支援できる環境整備を進め、お客さま対応の品質向上を目指してまいります。

【株式会社エーアイスクエアについて】

商号：株式会社エーアイスクエア

主な事業内容：AI技術を活用したソリューションの開発、コンタクトセンターの運営

所在地：東京都港区新橋三丁目1番10号

設立：2015年12月



資本金：9,000 万円

従業員数：14 名

親会社：株式会社ブロードバンドタワー（東証 JASDAQ 3776）

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

株式会社エーアイスクエア

取締役 荻野 TEL：03-5510-2020

※電話番号をお確かめの上、お間違えのないようお願いいたします。

※記載されている情報は、発表日時点のものです。

※最新の情報と内容が異なる場合がございますので、あらかじめご了承ください。