

2023 年 10 月 25 日

株式会社電通国際情報サービス

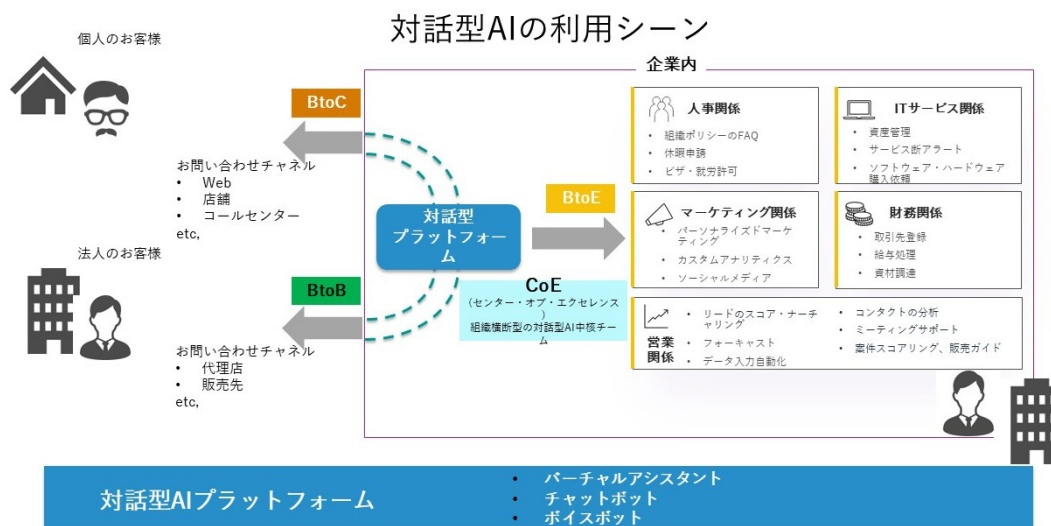
Kore.ai Japan 合同会社

ISiD と企業向け対話型 AI プラットフォームの ^{コ ア ・ エーアイ} Kore.ai が協業 - 保険など金融業界を中心に、顧客や従業員への問い合わせ対応の自動化を AI で実現 -

株式会社電通国際情報サービス(本社:東京都港区、代表取締役社長:名和 亮一、以下 ISiD)は、対話型 AI プラットフォームおよびソリューションにおけるリーディングカンパニー、米 [Kore.ai Inc.\(コア・エーアイ\)](#) の日本法人である [Kore.ai Japan 合同会社](#) (本社:東京都港区、エグゼクティブ・バイスプレジデントアジア太平洋 および 日本社長:スリニ・ウナマタラ、以下 Kore.ai)と、AI による企業の社内外からの問い合わせ対応業務の自動化を目的にリセラー契約を締結し、2023 年 10 月 25 日(水)より、対話型 AI プラットフォーム「Kore.ai XO(エックスオー) Platform」をはじめとする Kore.ai 製品の本格提供を開始します。

Kore.ai 製品は、生成 AI を活用した対話型 AI プラットフォームを基盤としており、100 以上の言語および 40 以上のマルチチャネルに対応し、世界中で 400 社以上に導入されています。高度な対話型 AI が文章と会話を通じて多様な問い合わせに対応することにより、顧客および従業員の満足度向上や業務効率化などを支援します。

今回 ISiD は、保険をはじめとした金融業界を中心に Kore.ai 製品を広く企業へ展開するとともに、中期的には同社製品と ISiD の自社ソフトウェア製品との連携を進め、より包括的な付加価値を創出していく予定です。

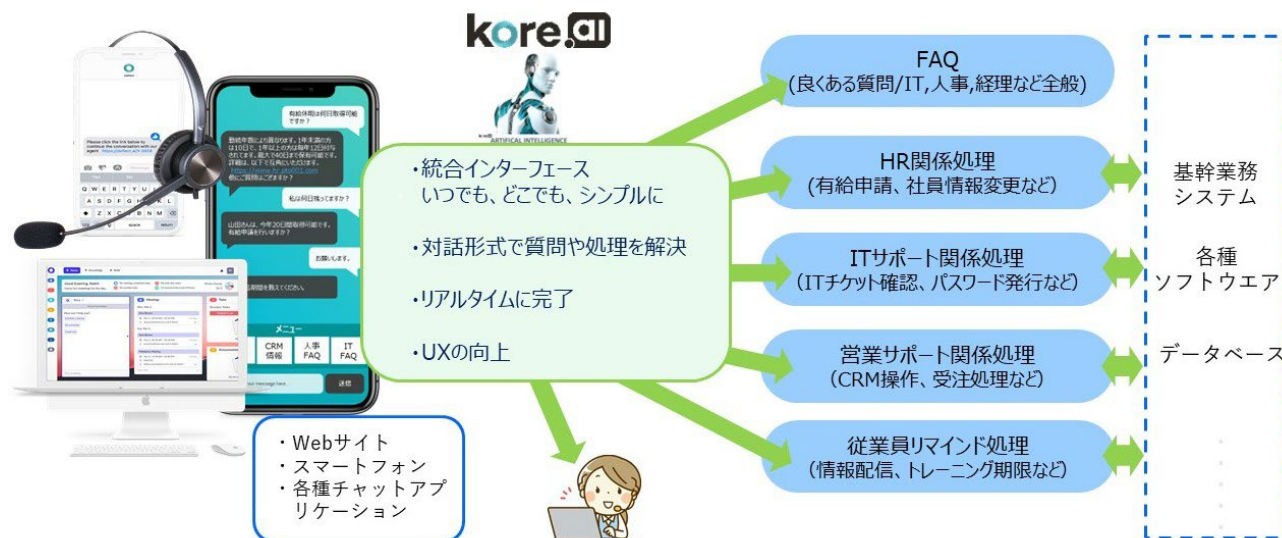


昨今、多くの企業は多様化する顧客ニーズの把握や顧客体験の向上、オムニチャネルへの対応、少子高齢化に伴う新たな人材獲得、などの課題に直面しています。また、新型コロナウイルス感染症の流行を経て飛躍的に加速したリモートワークなどのワークスタイルは、総務・人事部門などの企業バックオフィスへの非対面コミュニケーションの増加をもたらしています。

ISiD は、約 30 年前に金融機関向けコールセンターシステムを開発したことを契機に、カスタマーサポートサービスが企業の事業成長に必要不可欠な顧客接点であるという考えの下、テクノロジーの進展や時代・環境変化に柔軟に対応したソリューションの開発や提供に長年尽力してきました。ISiD は、Kore.ai 製品により顧客や従業員に対する的確な問い合わせ対応が実現され、顧客・従業員満足度の向上に寄与できると考え、今回の協業に至りました。

■Kore.ai 製品について

Kore.ai 製品は、顧客や従業員が自然言語で会話ができる AI を搭載したインテリジェント仮想アシスタント(以下 IVA)を構築し、業務自動化までを実現する企業向けサービスです。



<特長と導入効果>

1. 対話型 AI の自動対応による業務効率化と高度化

Kore.ai 製品により構築される IVA は、マルチチャネルに対応し、社内外からのあらゆる問い合わせに 24 時間、365 日対応します。特に IVA による対応は、人による会話に近い高品質なものであり、従来はオペレーターが必要だった業務の自動化や無人化を実現し、業務量や業務負荷の大幅な低減が可能です。対象業務も、自社製品やサービスの案内をはじめ、対話履歴に基づいたマーケティング支援等の顧客対応から、従業員の各種申請対応まで、社内外向け業務に幅広く応用することができます。

2. エンタープライズシステムとの連携による拡張性

Kore.ai 製品は ERP、CRM、ChatGPT や各種ビジネスコミュニケーションツールなど、200 以上のエンタープライズシステムとの API 連携実績があり、幅広い業務において対話形式による自動化が可能です。

3. 国内外での豊富な導入実績:ユースケースに基づくカスタマーサポートサービスの自動化率が 45-75%

Kore.ai 製品を導入した国内保険会社では、加入者の認証から手続き書類送付受付までを Kore.ai 製品の音声応答で構築し、24 時間 365 日の即時対応とオペレーターの負荷軽減に成功しています。海外の導入事例においては、オペレーターにつながるまでの待ち時間 70%短縮、導入以前と比較して 40%の業務プロセスが自動化、等の実績を挙げています。

＜電通国際情報サービス(ISID)について＞ <https://www.isid.co.jp/>

ISID は、「HUMANOLOGY for the future～人とテクノロジーで、その先をつくる。～」をビジョンに、社会や企業のデジタルトランスフォーメーションを、確かな技術力と創造力で支援しています。

金融、製造、ビジネスソリューション、コミュニケーション IT の 4 領域で培ったソリューションの提供に加え、テクノロジーや業界、企業、地域の枠を超えた「X(クロス) Innovation(イノベーション)」を推進し、顧客、生活者、社会の進化と共存に寄与するソリューションを生み出し続けます。

＜Kore.ai について＞ <https://kore.ai/jp/>

Kore.ai(コア・エーアイ)は、エンタープライズ対話型 AI プラットフォームおよびソリューションにおけるグローバルリーダーとして、企業が、音声およびデジタルによる対話を自動化し、世界中の顧客、コンタクトセンターエージェント、従業員に特別な体験を提供できるよう、支援しています。

現在、フォーチュン 2000 企業の 400 社以上が Kore.ai の XO Platform の活用によって、対話を自動化し、世界中の 1 億人以上に特別な体験をもたらしています。Kore.ai は、エンタープライズ対話型 AI プラットフォームの市場リーダーおよびイノベーターとして、トップアナリストからも評価されています。本社を米国フロリダ州オーランドに置き、日本、インド、英国、韓国、欧州に拠点を擁しています。

Kore.ai バーチャルアシスタントの動画ライブラリはこちら: <https://www.vashowroom.com/動画>

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス

金融ソリューション事業部 営業ユニット 南、林 E-Mail: g-fsi3@group.isid.co.jp

Kore.ai Japan 合同会社 E-mail: jp-digital@kore.com

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス コーポレートコミュニケーション部 広報グループ 山田、塩谷

TEL: 03-6713-6100 E-Mail: g-pr@isid.co.jp

共同ピーアール株式会社(Kore.ai Japan 広報代行)

担当/電話番号: 児玉(070-4303-7256)、竹村(080-8870-0347) E-mail: kore.ai-pr@kyodo-pr.co.jp

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。