

多言語 AI チャットボット「Desse」、高機能チャットソリューション「Zendesk Chat」連携サービスを提供開始

～チャットボットと有人チャットソリューションの組み合わせでグローバル対応可能なオンライン接客を実現～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員:谷原 徹、以下SCSK)は、国内唯一の「Zendesk Chat(旧 Zopim)」の Reseller Partner であり、Zendesk の Authorized Solution Provider であるフォー・フュージョン株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:鈴木 昭彦)と共同で、多言語 AI チャットボット「Desse(デッセ)」と高機能チャットソリューション「Zendesk Chat(ゼンデスク チャット)」を組み合わせた、多言語対応チャットボット連携サービスを4月4日から提供開始します。

本サービスは、先行してSCSKサービスウェアとの共同プロジェクトにより Peach様に導入されました。今回の連携サービスは、これらのノウハウを踏まえ、サービス化に至りました。

1. 背景

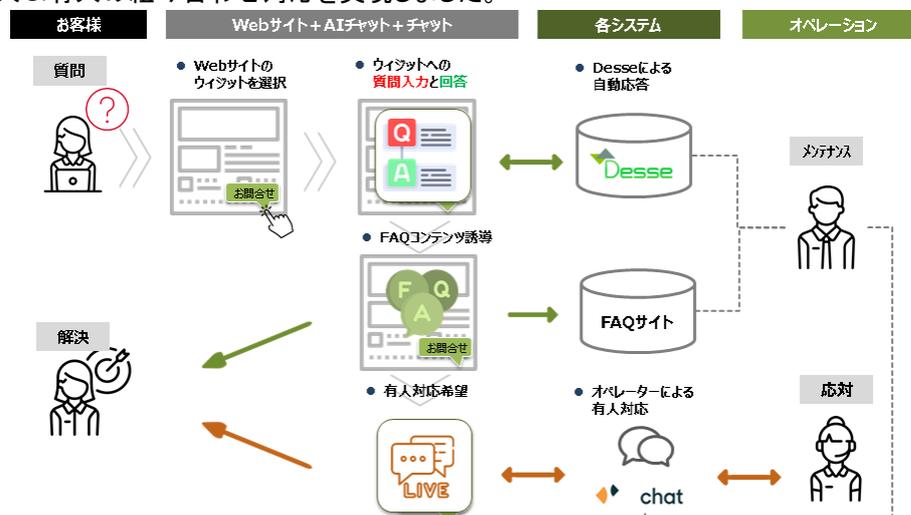
昨今、Web サイトにチャットボットを設置し、24時間の自動応答サービスを実施する企業や、有人チャットチャネルを設置しチャットサポートを提供する企業が増加しています。

これらの背景には、コールセンターにおけるオペレーター不足と利用チャネルの多様化などがありますが、一方でWebを通じたテキストコミュニケーションである2つのチャネルは、親和性は高いもののシームレスにつなぐ仕組みは少なく、チャットボットで解決できなかったお客様は、電話やメールといった別チャネルを利用せざるを得ませんでした。

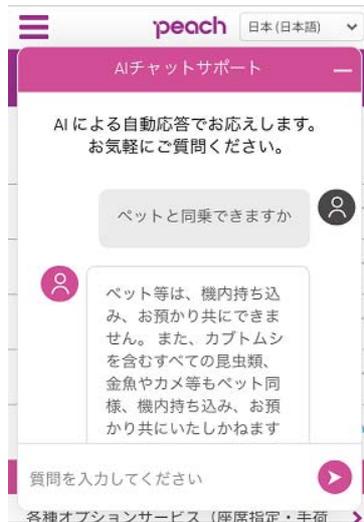
また、小規模チャットボットのオプション機能として提供されることが多い有人チャット機能においては、数十席規模以上のコールセンターでの運用を想定しておらず、一定規模以上のコールセンターにおける有人チャット、チャットボット両方の運用を前提とした連携機能を持つオンライン接客に大きな期待が寄せられていました。

2. 本サービスの特長

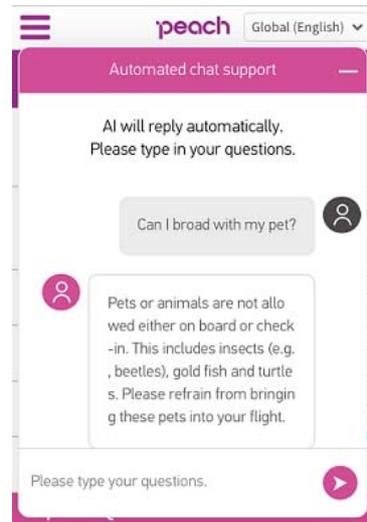
本サービスは、多言語対応を可能とするAIチャットボット「Desse」と、グローバルで高いシェアを持ち、コールセンターにおける利用を想定した高機能な管理機能を持つ「Zendesk Chat」を組み合わせ、お客様の質問対応を24時間365日、無人&有人の組み合わせ対応を実現しました。



Peach 様での活用事例



日本語版



英語版

3. 「Zendesk Chat」の概要

「Zendesk Chat」は、Zendesk 社が提供する高機能なチャットソリューションです。すでに北米、欧州、アジアなど、全世界 20,000 社以上で導入実績があり、日本国内においても 2,700 社で利用されています。(2017 年 12 月時点)

主な機能／特長

- ・ Web 訪問者の検索流入経路、閲覧コンテンツ、滞在時間など行動をデータとして蓄積
- ・ Web 訪問者の行動データを基にしたプロアクティブなお声がけ機能
- ・ ルーティングやチーム間エスカレーション、プリチャットフォームなど大規模コールセンター向けの管理/運用機能

4. 「Desse」の概要

「Desse」はSCSKの自社開発による AI 型チャットボットシステムです。チャットボットに必要な言語処理、類似度推定技術を独自のアルゴリズムで実装しています。2013 年にサービスを開始してから、20 社以上のお客様にご利用いただいています。

主な機能／特長

- ・ 日本語、英語、中国語(繁体/簡体)、韓国語、タイ語に対応するチャットボット (検証により他言語も対応可能)
 - ・ 自社開発によるSCSK独自の自然言語処理・類似度推定アルゴリズムを実装
 - ・ Excel でナレッジの作成やメンテナンスができるため技術者を必要とせず、既存の QA データの活用、頻繁な QA 追加・修正が簡単
- ※立ち上げまでの平均準備期間: 2 カ月～3 カ月

5. 価格

- ・ 導入費用 : 600 万円(税別)～ (日本語を除く多言語準備費用は、別途必要となります)
- ・ 月額利用料 : 75 万円(税別)～ (日本語を除く多言語の場合は、別途利用料が必要となります)

6. 売上目標

2018 年度に 10 社への導入を目指します。

SCSK株式会社について

SCSK株式会社は、システム開発から、IT インフラ構築、IT マネジメント、BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)、IT ハード・ソフト販売まで、ビジネスに必要なすべての IT サービスを、フルラインアップでご提供します。

また、住友商事をはじめとするお客様の世界各国における IT システム・ネットワークのサポート実績を活かし、グローバル IT サービスカンパニーとして、さらなる飛躍を目指してまいります。

SCSKは 2008 年度からコールセンターへの音声認識システム活用の取り組みを開始し、VOC 分析など独自の視点と技術で、ソリューションを開発・提供。その一環として、2013 年より独自アルゴリズムにて、AI 型チャットボットシステム「Desse」の提供を開始しています。

2017 年には音声認識システムとの連携、また多言語対応サービスも開始、先進技術を活用したシステムソリューションを通じて、お客様の声と企業をつなぐ次世代型コールセンター構築に貢献します。

URL: <http://www.scsk.jp/>

フォー・フュージョン株式会社について

Web コミュニケーションという新しい事業領域を創造するため、クラウド型カスタマーサービスプラットフォーム「Zendesk」の公認ソリューションプロバイダーとして、「Zendesk Chat」を国内 2,700 社に導入した実績があります。

「Zendesk」の導入、運用代行などの伴走支援および「Zendesk」インプリメンテーションとなる「J-ウィジェット」を自社開発にて提供。EC サイト向けの構築パッケージや訪日外国人旅行者向けの機能、業界特化型パッケージの提供など、オンライン接客のパイオニアとしてサービスを提供しています。

URL: <http://www.4-fusion.jp/>

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

戦略ソリューション営業統括本部 ソリューション営業統括部 増田

TEL:06-6223-6131

E-mail: VOiC-Support@ml.scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 栗岡

TEL:03-5166-1150

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。