
CX サービス「altcircle」を機能強化する新 AI チャットボット 「PrimeAgent」を提供開始

～SNS、WEB サイトなどのデジタル接点における自動応答と有人対応をシームレスに
連携することにより、ユーザーの課題をスムーズに解決～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SC SK)は、CX(カスタマーエクスペリエンス)サービス「altcircle(オ尔特サークル)」との連携を強化した新 AI チャットボット「PrimeAgent(プライムエージェント)」を2021年10月1日より提供開始します。

1. 背景

企業と顧客をつなぐコミュニケーションは、消費者行動の変容や企業のデジタルシフト、コロナ禍による非対面接客ニーズの高まりなどにより、かつてないスピードで変化と高度化が求められています。集客・接客・販売・アフターフォローといった顧客接点においても、従来の電話とメールを主体にしたコールセンター対応だけでなく、チャットやソーシャルメディアなど、さまざまなチャネルでシームレスに顧客とつながることが求められています。

SCSKはこれらの要求に応えるために、さまざまなデジタルコミュニケーションを組み合わせることで人々の生活をより豊かにする CX サービス「altcircle」を提供しています。そして、「altcircle」との連携を強化した新 AI チャットボット「PrimeAgent」の提供を開始します。

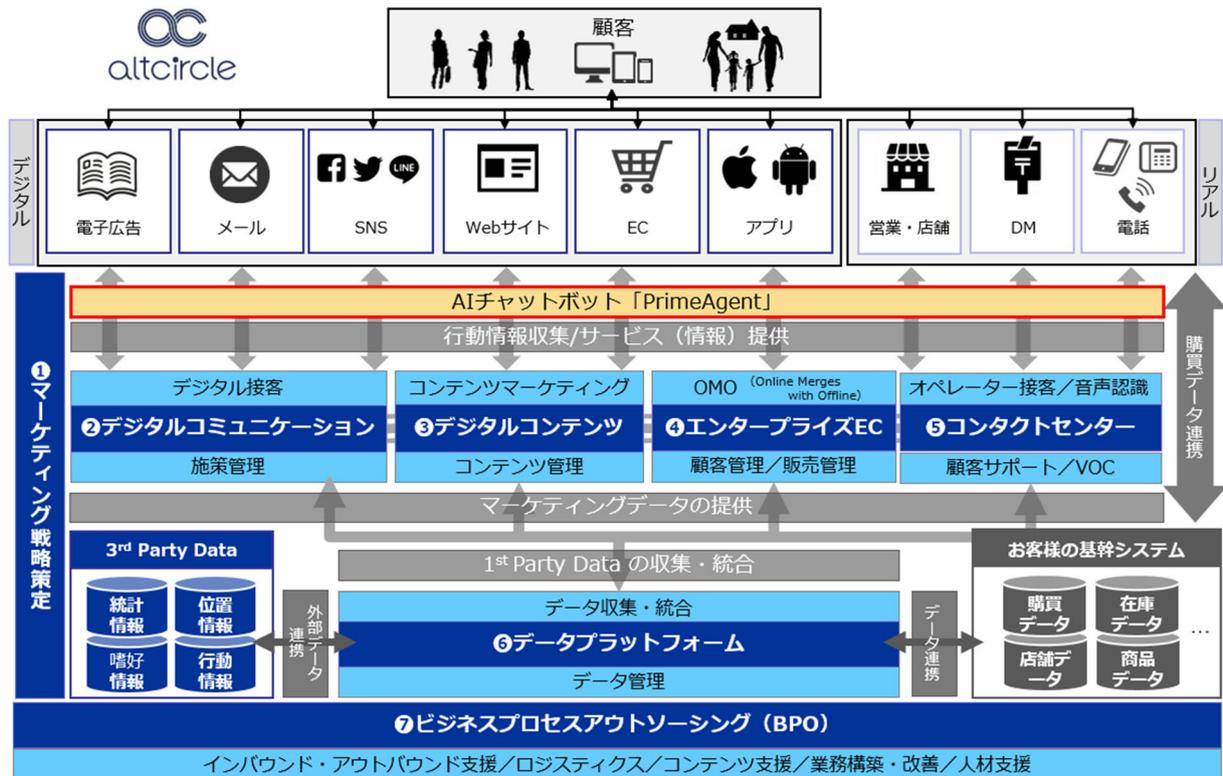
2. サービスの概要

「PrimeAgent」は、SNS、WEB サイトなどのデジタル接点における自動応答と有人対応をシームレスに連携することにより、ユーザーのお困りごとをスムーズに解決する AI チャットボットです。AI チャットボットが、FAQ や有人チャット、基幹システムなどさまざまなシステムと連携することで、複雑な問い合わせや他サービスの業務自動化などを実現することができます。

また、「altcircle」の付加機能として、EC やコンタクトセンター基盤との連携により AI チャットボット単独利用では得られない相乗効果を生み出します。

SCSKは長年 AI チャットボットサービスを提供しており、お客様からの問い合わせや社内ヘルプデスクといった分野で多くの導入実績を有しています。お客様のニーズに合わせて2つのサービス(Desse/manaBrain)を提供し、問い合わせ業務や自然言語処理に関する高度な技術と知見を培ってまいりました。「PrimeAgent」は、これら2つのサービスを統合し、進化させた AI チャットボットサービスです。

<「altcircle」の全体像と「PrimeAgent」の位置付け>



3. サービスの特長

<ユーザーおよび管理者に提供する価値>

- 充実した連携機能

SNS や有人チャットとの連携を可能にする API 連携、業務自動化を可能にする RPA 連携、メールでの問い合わせに誘導可能なメールアプリケーション連携などの充実した連携機能により、さまざまなシステムとの協調を可能にします。

これによりユーザーは、AI チャットボットに話しかけるだけで、有人対応が必要となる複雑な問い合わせや他サービスの業務実行などを、シームレスに実行できるようになります。

- 複雑な質問にも対応可能な対話補助機能

適切な情報にナビゲートするシナリオ設定、あいまいな質問でも必要な情報を聞き返して適切な回答に導くスロットフィリング、質問の絞り込みを可能にするカテゴリ機能などの豊富な対話補助機能により、高度な応対を可能にします。

これにより、ユーザーのお困りごとの解決を高速化・効率化することができます。

<管理者に提供する価値>

- 少ない学習データでも高い回答精度の独自開発 AI エンジン
2013 年から蓄積したチャットボット製品の経験・ノウハウを活かし、少ない学習データでも独自のアルゴリズムで適切に回答します。
※独自の意味的類似度計算(特許第6789426号)
- GUI/Excel での容易な Q&A データ管理
プログラムレスで、簡単かつ迅速なメンテナンスを実現します。特別な専門知識は不要なため、誰でもメンテナンスが可能です。
- オンプレもクラウドも可能な柔軟な導入形態
オンプレ/クラウドどちらでも提供可能なため、あらゆるお客様ニーズに対応可能です。

URL: <https://www.scsk.jp/product/common/primeagent/>

4. 価格

- PoC: 1,000 千円～(PoC ライセンスを含む)
規模: 50Q&A
期間: 環境構築 1 か月 + 検証 2 か月
- 本番導入: 6,500 千円～(初年度ライセンスを含む)
規模: 300Q&A
期間: 環境構築 4 か月

5. 提供目標

今後 3 年で、100 社の提供を目指します。

altcircleについて

2020年12月3日から提供を開始した「altcircle」は、集客・接客・販売・アフターフォローといった顧客接点において、コンサルティング、システム、運用支援、アウトソーシングなどをワンストップで提供するサービスです。お客様のデジタルシフト、ビジネスの拡大に寄与します。

URL: <https://www.altcircle.jp/>

旧サービスについて

本サービスは、以下2つのサービスを統合し、進化させたAIチャットボットサービスです。

AIチャットボット「Desse」 URL: <https://www.scsk.jp/sp/desse/>

AI問い合わせ対応サービス「manaBrain」 URL: <https://www.scsk.jp/product/common/manabrain/>

また、本サービス発表に併せて、AIによる文書解析と自然言語検索で付加価値のある情報に簡単にアクセスできるAIナレッジ発掘サービス「manaBrain Retriever」の名称を「PrimeAgent Knowledge」に変更いたします。

AIナレッジ発掘サービス「manaBrain Retriever」 URL: <https://www.scsk.jp/product/common/manabrain-r/>

SCSKグループの「DX 事業化」への取り組み

SCSKグループ中期経営計画(FY2020～2022)の基本戦略の1つ「DX 事業化」において、「モビリティ領域」「金融サービスプラットフォーム領域」「ヘルスケア領域」「CX(カスタマーエクスペリエンス)領域」を4つの重点領域としています。本件は「CX 領域」における取り組みです。

・プレスリリース「SCSKグループ中期経営計画(FY2020～2022)を策定」

URL: https://www.scsk.jp/news/2020/press/management/20200428_3.html

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

CXセンター コンタクトセンターサービス第一部

E-mail: primeagent-info@ml.scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

企画本部 広報部 後藤

TEL:03-5166-1969

※ 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。