

2023年11月15日
SCSK株式会社

すぐに試せる！効果が分かる！ 「その問い合わせ、もうシナリオを作らなくても生成 AI がお答えします」 チャットボット・ボイスボットへのビルトイン・生成 AI サービスを提供開始

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長:當麻 隆昭、以下 SCSK)は、チャットボット・ボイスボットに代表されるコンタクトセンターソリューションにおいて、「ビルトイン^{※1}型・生成 AI サービス」を2023年12月1日より提供開始します。生成 AI の活用方法などで課題を抱えているお客様に対して、すぐに試して、効果が分かる環境を提供し、お客様業務の負担軽減に貢献いたします。

※1 お客様が既に利用されているサービスの一部として組み込みが可能

1. 背景

生成 AI の導入ニーズが高まるなか、お客様は生成 AI に対して「使い方」「活用方法」「効果」などが分からないといった共通の課題を抱えています。

SCSK は、AI を活用したチャットボットやボイスボットを提供しており、これまでヘルプデスクやコンタクトセンターにおける人手不足解消や業務自動化に貢献してまいりました。特に、ボイスボットの分野においては、Google Cloud の会話型 AI ソリューション「Contact Center AI(CCAI)」を当社のコンタクトセンターソリューションに組み込んだ「PrimeTiaas VoiceBot Option」を2022年度より提供しています。また、2023年8月からは Google Cloud 生成 AI ソリューション支援パートナーとしてお客様の生成 AI 活用をご支援しており、主要サービスが日本語化したことを契機に、ソリューションの提供を本格的に開始いたしました。

2. サービスの特徴

既存のチャットボットやボイスボットにビルトインする生成 AI サービスのご提案から初期構築、導入まで支援いたします。単体でも生成 AI 搭載のチャットボットとして稼働しますので、生成 AI の適用可能性を試す個別の PoC ツールとしてもご提供可能です。

チャットボットやボイスボットにおいて、利用開始時に必要不可欠でありながら煩雑で作業負荷の高い「回答シナリオの作成・メンテナンス」が不要で、自社で有するナレッジベースやドキュメントを読み込ませることで生成 AI が回答を生成します。また、「この質問には必ず同じ回答を返す」という個別のルール設定も可能です。生成 AI の導入過程における疑問点については当社スペシャリストが回答し、フォローするので、お客様はスムーズに利用開始でき、効果がすぐに実感できます。

SCSK がご提供するコンタクトセンター向けクラウドサービス「PrimeTiaas」およびチャットボットサービス「PrimeAgent」をご利用中のお客様環境においてもビルトイン・連携は可能です。

私達が考える生成AIのあるべき姿／提供したいサービスのポイントは以下の通りです。

① すぐにご利用可能

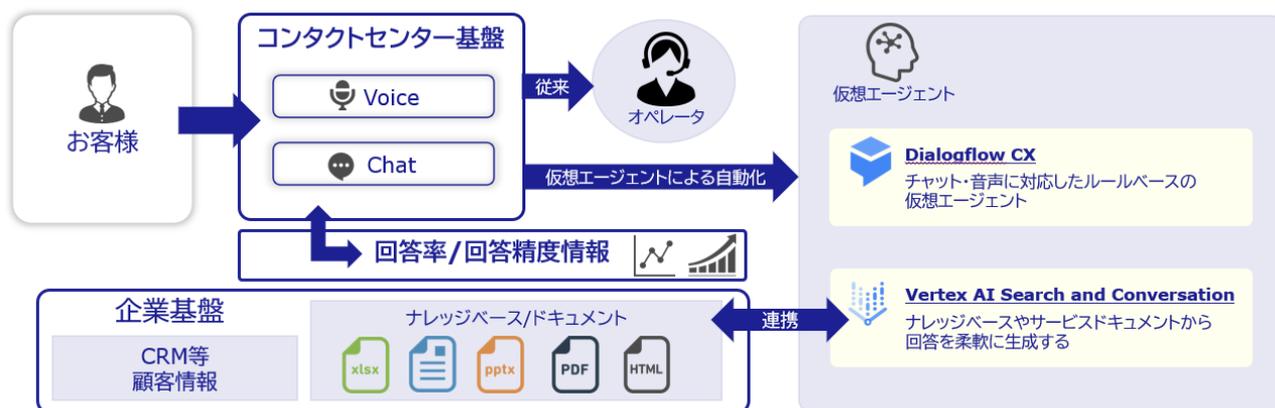
準備は生成AIにお客様がお持ちのナレッジベースやドキュメントを学習させるのみなので、最短 1 週間でご利用を開始できるシンプルで汎用性の高いサービスです。

② 新規環境の用意が不要

お客様が利用されているコンタクトセンター向けサービスやチャットボットからAPIなどを介して接続が可能のため、サービスの再構築や移行をする必要がなく低価格でご利用可能です。必要に応じて周辺サービス並びに API 連携もSCSKがオールインワンでご提供いたします。

③ 効果測定が可能

回答率や回答精度を測定するBIを予めビルトインして提供できるため、生成AIのリスクである誤った回答を検知することはもちろん、必要に応じて「精度の低い回答は中断する」といった組み込みも可能です。その結果、徐々に精度の高い回答となり、人手がかからず改善が可能となります。



3. 販売開始日

2023 年 12 月 1 日

4. ご提供価格

PoC 基本料金^{※2}: 2,000,000 円～(サービスご提供、2 ヶ月間のサポートを含む)

※2 PoC はサポートと合わせて 2 ヶ月間となります。

PoC 後の本番導入や、既存サービスとの接続およびクラウド利用料は個別お見積りとさせていただきます。

5. 今後の展開

当社が提供するサービスに組み込んでのご提供に加え、単体での生成 AI 搭載チャットボットとしての導入を促進していき、初年度で 50 社の導入を目指します。今後、自動翻訳や自動要約などの拡張オプションを実装することで、生成 AI の利便性向上、お客様業務における適用範囲の拡大を目指します。

SCSK株式会社について

SCSK株式会社は、コンサルティングから、システム開発、検証サービス、IT インフラ構築、IT マネジメント、IT

ハード・ソフト販売、BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)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提供しています。また、IT を軸としたお客様や社会との共創による、さまざまな業種・業界や社会の課題解決にむけた新たな挑戦に取り組んでいます。

<https://www.scsk.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 ソリューション事業グループ
クラウドサービス事業本部 サービス開発推進部
E-mail: cbdc-all@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社
サステナビリティ推進・広報本部 広報部 須田
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。