

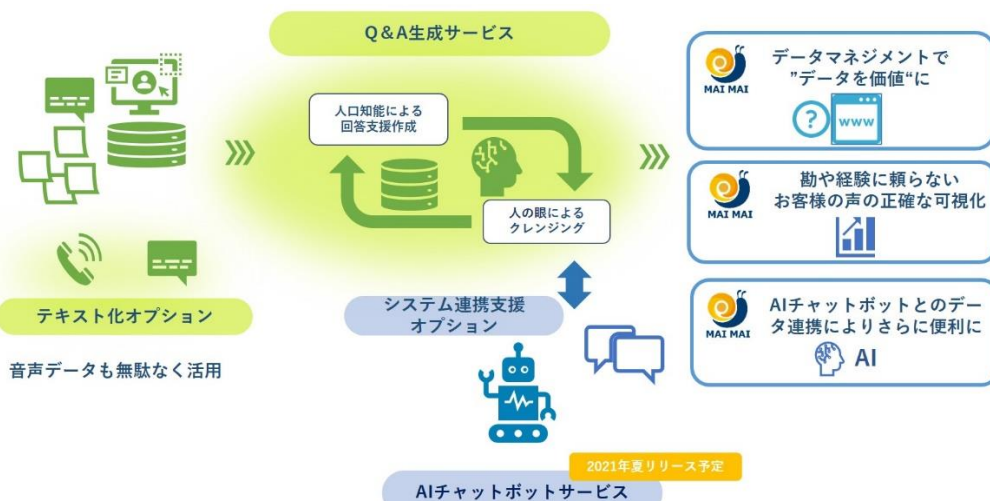
三井情報、コンタクトセンターの業務効率化を支援する「MAI MAI」シリーズの提供を開始 - 膨大な問い合わせデータの精緻化にかかる手間をマネージドサービスで支援 -

三井情報株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:浅野 謙吾、以下:三井情報)はコンタクトセンターサービスの業務効率化を支援する「MKI AI/Managed AI(以下、MAI MAI(マイマイ))」シリーズの提供を開始します。シリーズ第一弾となる「Q&A 生成サービス(以下 本サービス)」は、コンタクトセンターなどが保有する対応履歴から AI を活用した Q&A データの抽出作業と分析により生成された FAQ 候補(*1)を提供するサービスです。本サービスでは年 4 回の FAQ 候補の生成作業を 420 万円(税別)(*2)、2 年目以降は年間 400 万円(税別)(*3)で提供します。また、コンタクトセンターのオペレータとカスタマーの通話録音データを Q&A データとして使用する場合は別途テキスト化が必要となり、「音声データの文字起こしサービス」をオプションとして 80 万円(*4)で提供します。

近年、コンタクトセンターではオペレータの負荷軽減を目的に FAQ やチャットボット等のツールが導入されていますが、これらのツール活用には回答情報の重複や陳腐化を防ぐために定期的な FAQ の更新が必要です。膨大な Q&A データの精緻化は現場の負担となっており、多くの企業でツール継続利用を検討する際に課題と認識されています。かかる状況を受け、三井情報では FAQ 候補となる Q&A データの生成を支援する本サービスの提供を開始しました。本サービスでは AI を活用してコンタクトセンターで生成された対応履歴のデータから更新や追加が必要な FAQ 候補を提供します。また、AI の精度を向上させるうえで必要となる Q&A データのクレンジング作業(*5)も本サービス内で三井情報が提供するため、企業は手間のかかる FAQ の更新作業をさらに効率化させることができます。本サービスで生成された Q&A 候補は新しい FAQ 公開や AI を活用したチャットボットの学習データに活用ができ、企業がお客様に提供するセルフサービス型のナレッジ構築を支援します。さらに定期的に精緻化された Q&A データの更新により、コンタクトセンターにおける問題解決の促進や問い合わせにかかる平均処理時間(AHT: Average Handling Time)の低減に繋がれると同時に対応時の品質向上も期待できます。

■本サービスのポイント

- 手間のかかる Q&A データの抽出作業をマネージドサービスで利用可能
- AI を活用した「Q&A 見える化分析」で精度の高い FAQ 候補リストを提供
- 企業は定期的に提供される Q&A 候補リストを使って Q&A データの更新が可能
- 導入済みの FAQ システムはそのまま利用可能



三井情報では今後、MAI MAI の第二弾として本サービスで生成した Q&A データを利活用した AI チャットボットの提供を予定しています。三井情報は本サービスの提供を通じて、コンタクトセンターにおける Q&A データの活用したコンタクトセンターの効率化を推進し、カスタマー対応にかかる業務負荷の軽減を支援していきます。

(*1) 「FAQ 候補」は既存 FAQ に追加または修正すべき FAQ の候補を指します。

(*2) 初期費用込み(120 万円)。初期導入キャンペーン中は初期費用 100 万円で提供(キャンペーン終了時期は未定)

(*3) 初年度は 3 回 1 セットで提供、次年度以降は 4 回 1 セットでの契約となります

(*4) 1 回 300 時間までとなり、300 時間を超える場合は 10 時間 3,000 円で提供します。

(*5) 「クレンジング作業」は蓄積されたデータの重複や誤記、表記の揺れなどを削除や修正、正規化することを指します。

以上

【関連ページ】

MAI MAI 製品ページ: <https://www.mki.co.jp/solution/maimai.html>

【三井情報株式会社について】

三井情報株式会社(MKI)はキャッチコピー『ナレッジでつなぐ、未来をつくる』を掲げ、ICT を基軸とした事業戦略パートナーとしてお客様の IT 戦略を共に創り、デジタルトランスフォーメーションを支援しています。半世紀にわたり培った技術や知見の結実である“KNOWLEDGE”を活かし、お客様と共に価値を創造する「価値創造企業」として絶え間ない挑戦を続けていきます。

ホームページ: <https://www.mki.co.jp/>

※三井情報、MKI 及びロゴは三井情報株式会社の商標または登録商標です。

※本リリースに記載されているその他の社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

【報道関係者からのお問い合わせ先】

三井情報株式会社

広報・CSV推進室

TEL : 03-6376-1008 E-mail : press-dg@mki.co.jp

【本製品サービスに関するお問い合わせ先】

三井情報株式会社

パートナー第一営業部第一営業室

TEL : 03-6376-1269 E-mail : maimai-dg@mki.co.jp