

平成 29 年 10 月 4 日

各 位

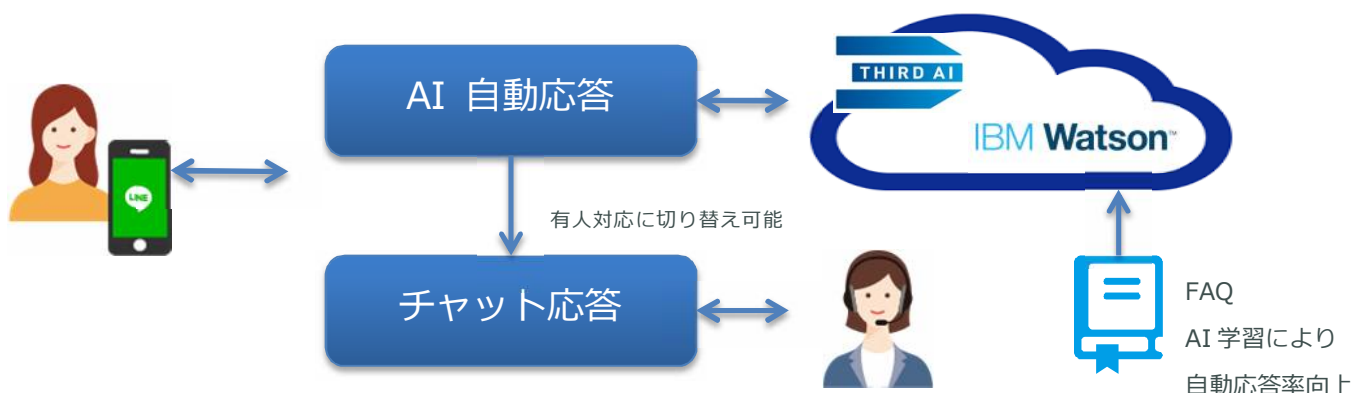
会社名 日本サード・パーティ株式会社  
代表者名 代表取締役社長 森 豊  
( JASDAQ・コード 2488 )  
問合せ先 取締役管理本部長 伊達 仁  
( 電話 03-6408-2488 )

**Third AI コンタクトセンターソリューションをソフトバンクと共同販売開始**  
**～LINE カスタマーコネクと IBM Watson™を組み合わせた AI サービス～**

日本サード・パーティ株式会社（以下：JTP）は、LINE 株式会社（以下：LINE）が提供する法人向けカスタマーサポートサービス「LINE カスタマーコネク」の問い合わせ自動回答 AI エンジンとして「IBM Watson 日本語版」を活用した、「Third AI コンタクトセンターソリューション」をソフトバンク株式会社（以下：ソフトバンク）と共同で販売しますので、お知らせします。

JTP は、Watson の機能を利用したサービスの開発をソフトバンクと共同で進めてきました。その中で、LINE が提供する「LINE カスタマーコネク」の顧客からのお問い合わせに自動回答する AI 自動応答機能と Watson を連携した「Third AI コンタクトセンターソリューション」を開発しました。Watson はコンタクトセンター向けに既に豊富な採用実績があり、各企業が持つ過去のお問い合わせ情報を読み込ませ学習させることによって、お問い合わせに対する最適な回答を提案することができます。さらに、Watson の API である Conversation を活用することで、自動応答も一問一答の単純なものだけでなく、聞き返しなど複雑な会話を実現します。また、複雑な問合せなど、人による対応が必要な場合には、シームレスに有人対応に切り替えることも可能です。これにより、自動応答による待ち時間の短縮や人件費の削減だけでなく、有人対応による顧客満足度の向上も実現します。

■製品のご利用イメージ



## ■製品の価格イメージ

導入費用	・初期費用 初期導入費用 100 万円 ・本番運用費用 システム利用料※ 20 万円／月～ ※ 別途 LINE カスタマーコネクト利用料 25 万円／月が必要です
------	---

### ■LINE カスタマーコネクトについて

LINE カスタマーコネクトは、コンタクトセンターが CRM システムを通じて LINE で顧客とつながるソリューションです。FAQ の情報をもとにして、AI による問い合わせ自動回答機能 Auto Reply や、FAQ の情報だけでは回答できない場合に途中で有人対応に切り替え、CRM システムによるケース管理をしながらオペレーターがマニュアル回答する Manual Reply 等の機能を実装します。

### ■Watson について

Watson は、米 IBM が開発した、認識、学習、そして経験といったコグニティブ（認知）の能力を、自然言語処理と機械学習を使用して世界で初めてコンピュータ上で実現し、商用化したサービスです。Watson を使うことによって、今まで IT の分野で活用できていなかった画像や言語、音声などの非構造化データを活用し、人の意思決定を支援することが可能となります。

### ■本リリースに関するお問い合わせ先

日本サード・パーティ株式会社 マーケティング室

TEL : 03-6408-1688 FAX : 03-6859-4797

E-mail : [pr@jtp.co.jp](mailto:pr@jtp.co.jp)

※IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。

※その他本リリース中に記載の製品名等は、各社の商標又は登録商標である場合があります。

以上