



2023年7月26日

各 位

会社名 株式会社 pluszero
代表者名 代表取締役会長兼 CEO 小代義行
(コード番号 : 5132 東証グロース)
問合せ先 取締役 CFO コーポレート推進本部部長
浅川燿佑
(TEL. 03-6407-0212)

アップセルテクノロジーズ株式会社との資本業務提携の説明会に関する動画公開 のお知らせ

2023年7月20日に公表した、「アップセルテクノロジーズ株式会社と「人に寄り添いながら効率的に対応する AI オペレータ」「個別の外見・人格を持つ和製 Digital Human」開発開始のお知らせ」について、当社とクラウド型 VoIP システム「UPSELL CLOUD」 営業支援 AI・DX ツール「コールセンターの DX」等を展開するアップセルテクノロジーズ株式会社(本社:東京都豊島区)と共同で資本業務提携発表会を実施し、当該資本業務提携発表会の動画を公開いたしましたので、お知らせいたします。

1. 動画 URL : <https://www.youtube.com/watch?v=0xm0iwcPxtY>

【参考】

2023年7月20日公表の「アップセルテクノロジーズ株式会社と「人に寄り添いながら効率的に対応する AI オペレータ」「個別の外見・人格を持つ和製 Digital Human」開発開始のお知らせ」
<https://contents.xj-storage.jp/xcontents/AS09142/a1a11740/d6e3/4d75/af0f/81cc92f51fc7/140120230720524687.pdf>

■プラスゼロ会社概要

社 名：株式会社 pluszero(プラスゼロ)

資本金：12,276千円

代表者：小代 義行／森 遼太

本 社：東京都世田谷区北沢 2-6-10 仙田ビル 4 階

事業内容：AI・自然言語処理・ソフトウェア・ハードウェア等の各種テクノロジーを統合的に活用したソリューション提供・開発・保守・運用および販売、 ならびに受託及びそれらに付帯するコンサルティング業務

URL : <https://plus-zero.co.jp/>

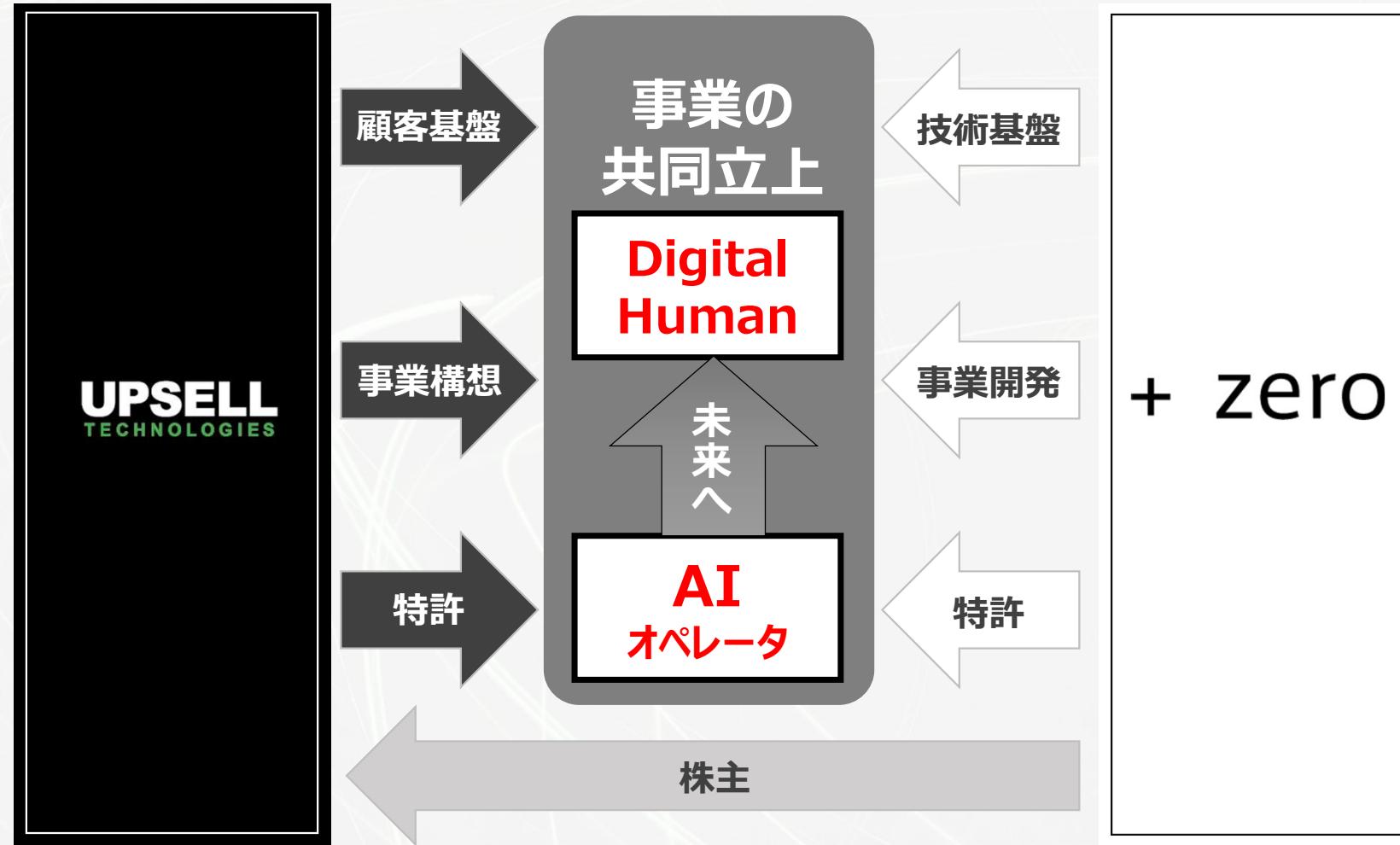
以 上



UPSELL
TECHNOLOGIES

+ zero

資本業務提携の概要





AIオペレータ

AIオペレータのサービス概要

現在の自動音声受付はあらかじめ用意されたテキストを読み上げるだけで、人との差を感じます。

AIオペレータは、抑揚や呼吸を解析し聞いていて「心地よい」を目指す開発を行っていきます。

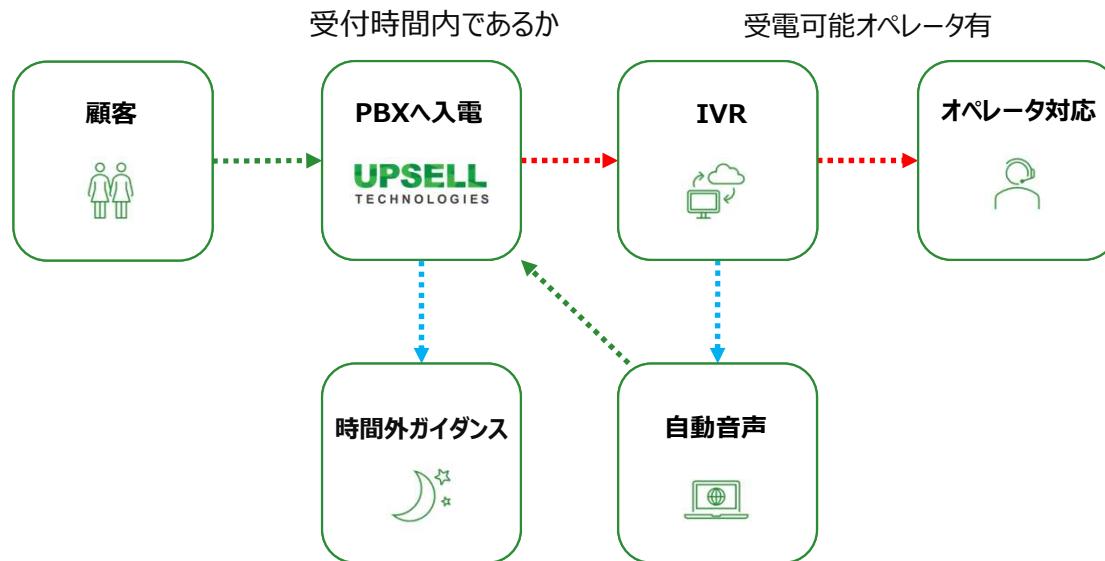
また、話し方だけではなく、対応においても**物事の本質を理解し、提案のできるAIオペレータ**を目指します。



人間らしくを目指し
アップセルテクノロジーズの持つ会話のデータとトークの解析技術により
pluszeroのAEI技術を最大化いたします。

AIオペレータのサービス概要

従来のコールセンターの流れ

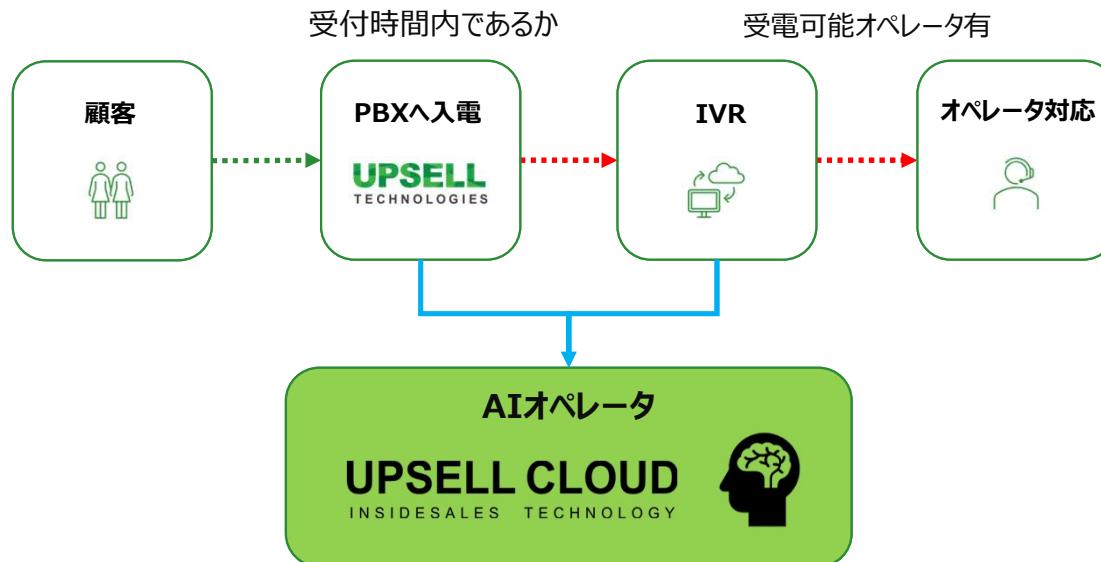


人員の効率化を図るため、

応答率は80%～90%が通常であり、**常時100%は不可能**とされております。

AIオペレータのサービス概要

AIオペレータの導入イメージ



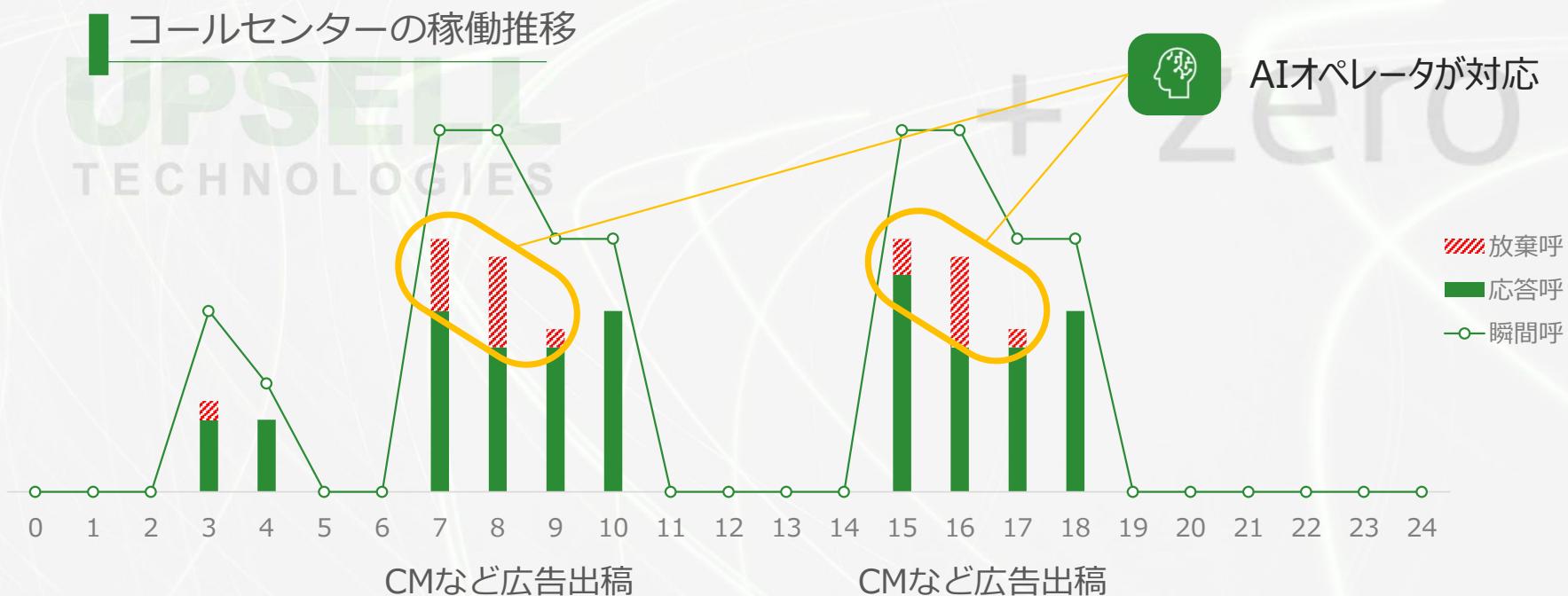
人員が不足し受電できない件数を

AIオペレータが対応し、**常時応答率 100%**を達成

AIオペレータのサービス概要

コールセンターでは広告出稿などにより、一時的に稼働人員を超えた受電が発生することがあります。

放棄呼（電話がつながらない状態）となってしまう顧客に対してAIオペレータは対応を行い、営業機会の損失を防ぎ、顧客の応対品質向上を目的とした人間とAIが協業をする取り組みです。





つながらないをなくし
放棄呼0の世界へ

AIオペレータの技術概要



顧客企業様



- 顧客対応の依頼
 - 商品情報の提供
 - 運用方針の決定

+ zero

- AEIの提供
- LLM(ChatGPTなど)の適用支援
- 全体のシステム構築

UPSELL
TECHNOLOGIES

人間のオペレータ

- 従来の顧客対応
 - UPSELL CLOUDの利用
- AIオペレータのサポート



AIオペレータ

LLM(ChatGPTなど)

- 臨機応変な対応
- 感情に共感した表現

AEI™

- 発話
 - 業務の原理原則
 - 現場単位のノウハウ
 - 商品・サービス情報
 - 対話履歴
- 発話の影響予測
- 信頼性の担保

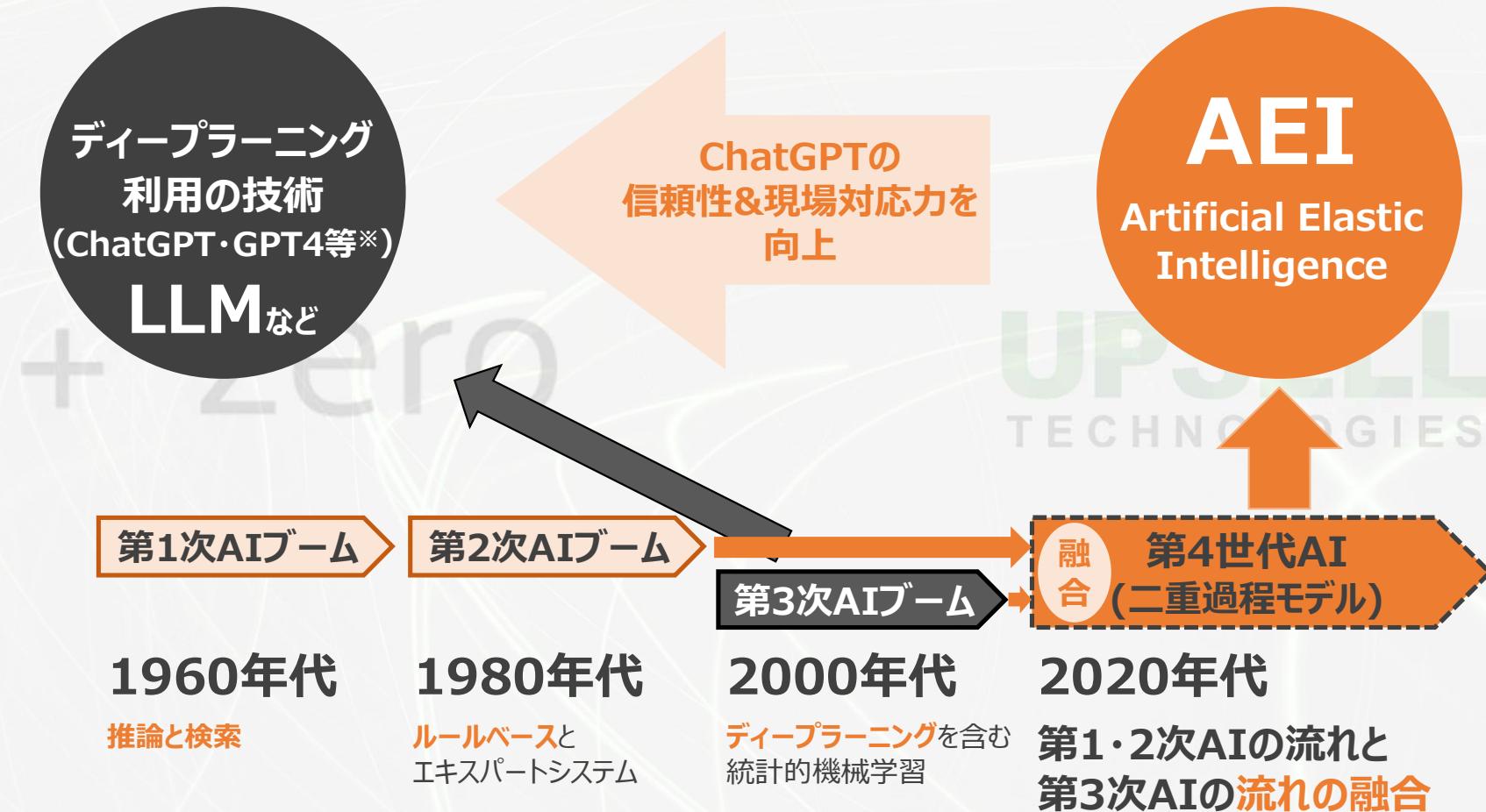


電話対応

顧客



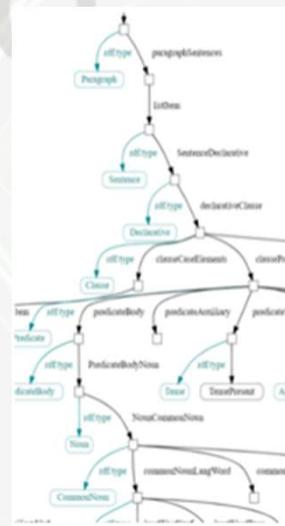
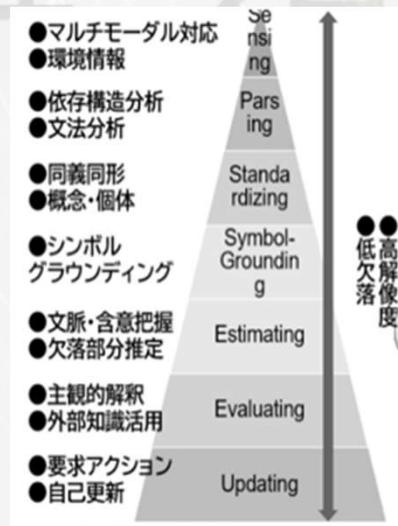
AIオペレータの技術概要



AIオペレータの技術概要

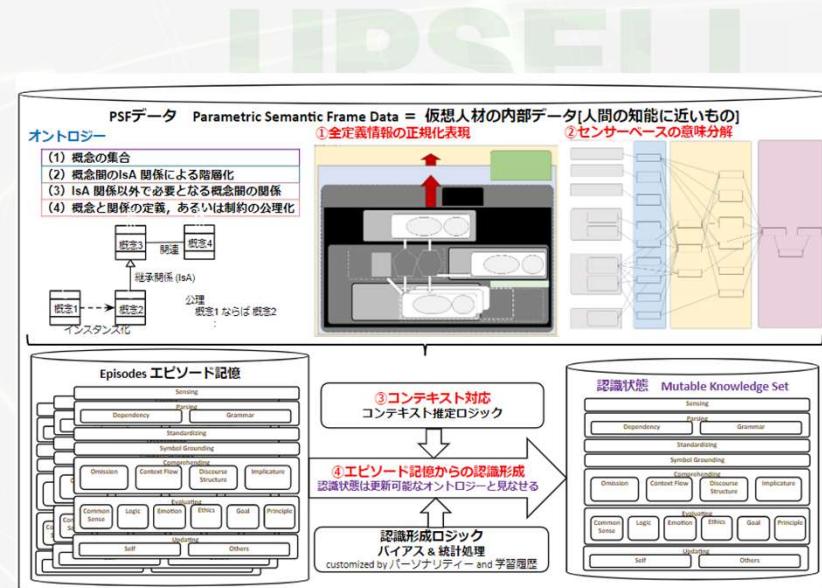
意味の見える化

言葉が含む意味を
機械(AI)が扱う形式にする
→N4で実現



知能の見える化

一人一人の頭の中の違いを
モデル化する
→PSFデータで実現

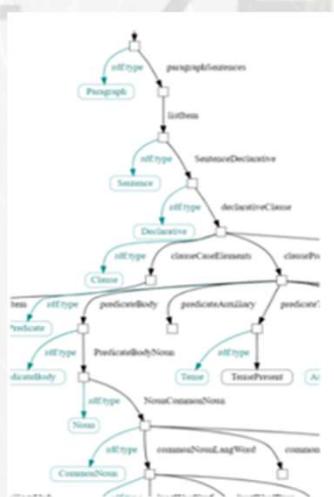


AIオペレータの技術概要

見える化の効果

ルールとの適合性のチェックは、
品質保証・説明責任に直結する

情報をN4に変換して見える化したもの



適合性 チェック

AEI

脆弱性・堅牢性、

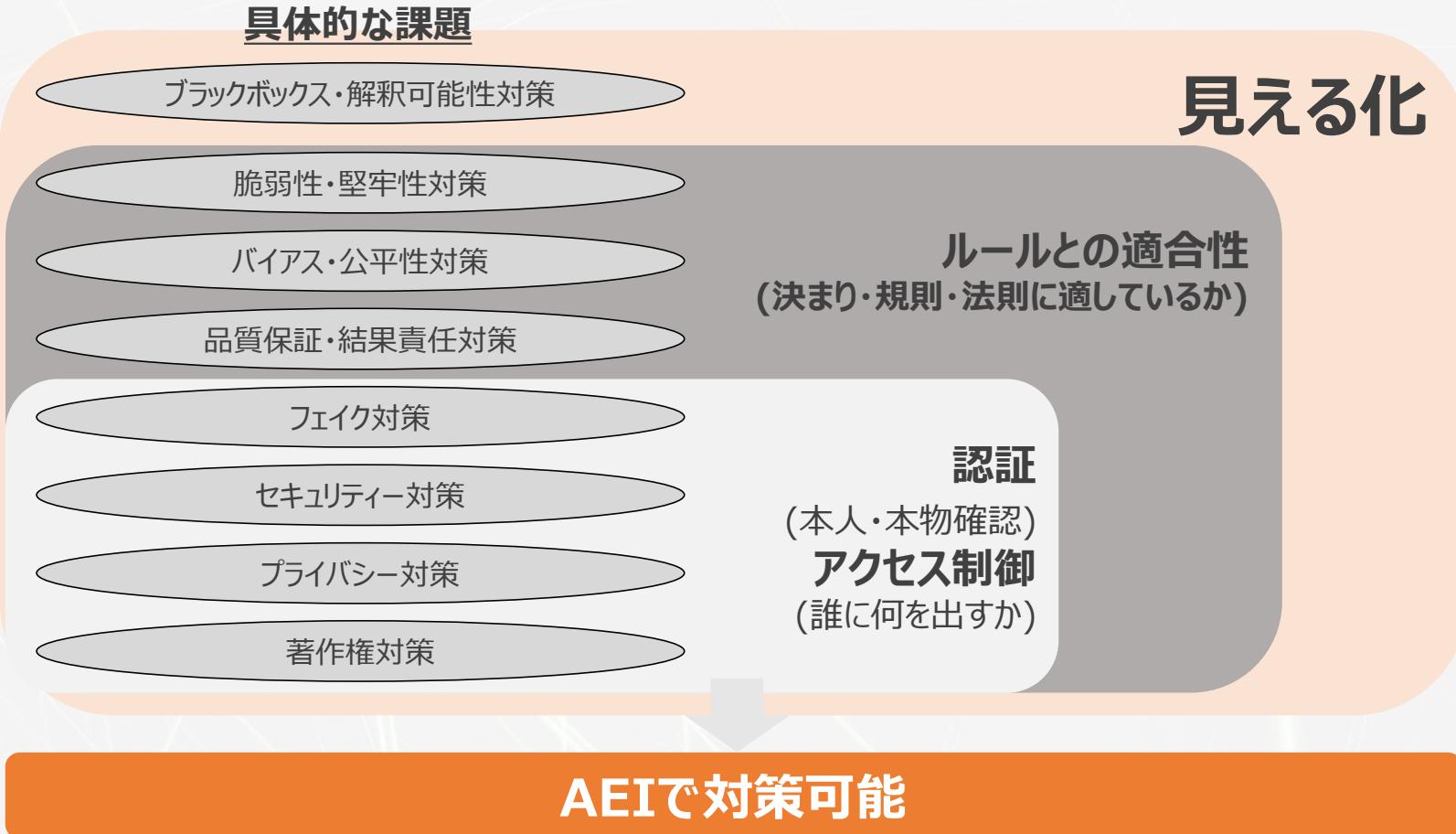
バイアス・公平性対策の面

重要なルールに最低限従っていることで
業務適用時の影響をコントロールできる

ルールの例

- 法廷のルール（憲法、法令など）
セキュリティ、プライバシー、著作権、その他各種法律
- 民間で普及しているルール（常識・業界標準・規約など）
 - ・ 世間一般
倫理観、一般慣習
 - ・ 業界一般
業界基準・ガイドライン
- 現場のルール（社内や組織でのローカルルールなど）
会社のルール・基準
組織のルール・基準
- 社会生活の中で意識すべきルール（感情・心理など）
感情面への配慮
- その他の一般的に成立立つもの（自然法則など）

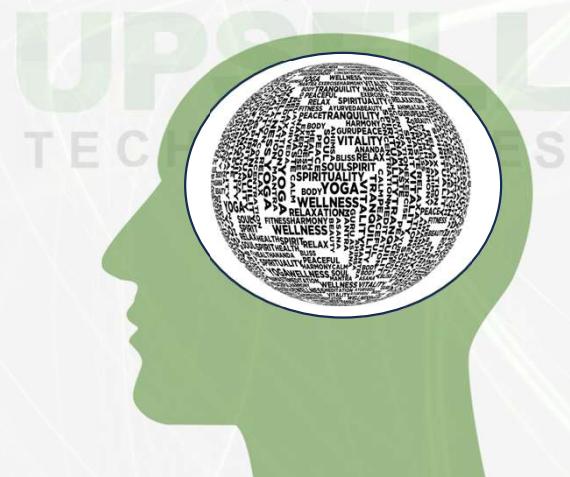
AIオペレータの技術概要



A close-up photograph of a person's eye, showing the iris and pupil. Overlaid on the image is a white network graph consisting of several nodes connected by lines, forming a complex web. The text "Digital Human" is centered over the eye area.

Digital Human

Digital Humanのコンセプト概要



従来のアバター

≠



考えられる人に近い存在を目指す

AIオペレータの頭脳を持った
Digital Humanの開発

Digital Humanのコンセプト概要

AIオペレータの先を見据え

我々の目指す未来は会話を行うAIオペレータだけではなく、外見も含めたデジタル人材の提供でありそれを「Digital Human構想」としております。

「Digital Human構想」は両社の経営ミッションとビジョンを達成するための構想であり、AIオペレータの共同開発はそのスタートラインです。



両社にとってのスタート



AIオペレーター
共同開発

人に近い存在を目指す



Digital Human
構想



Digital Humanは
AIオペレータの頭脳をもとに
会話のできる存在

Digital Humanのコンセプト概要

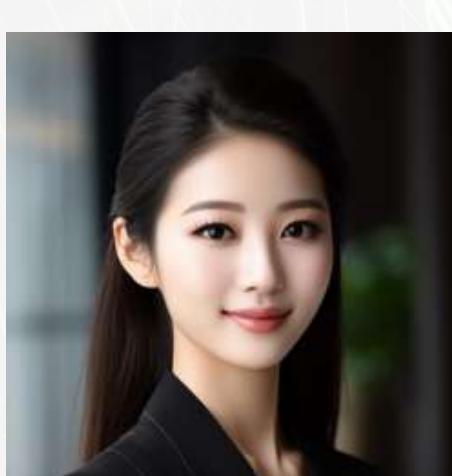
Digital Human構想

日本発の親しみあるアバターで人材不足に直面する日本の社会課題の解決を目的としております。

Digital Humanは簡単な受け答えだけではなく、AIオペレータの頭脳をもとに作られた会話のできる人に近い存在であります。

受付の対応やデジタル首長など、多くの場面で人を助ける存在の開発を目的としております。

 実在する人に近く肉や骨の動きも再現

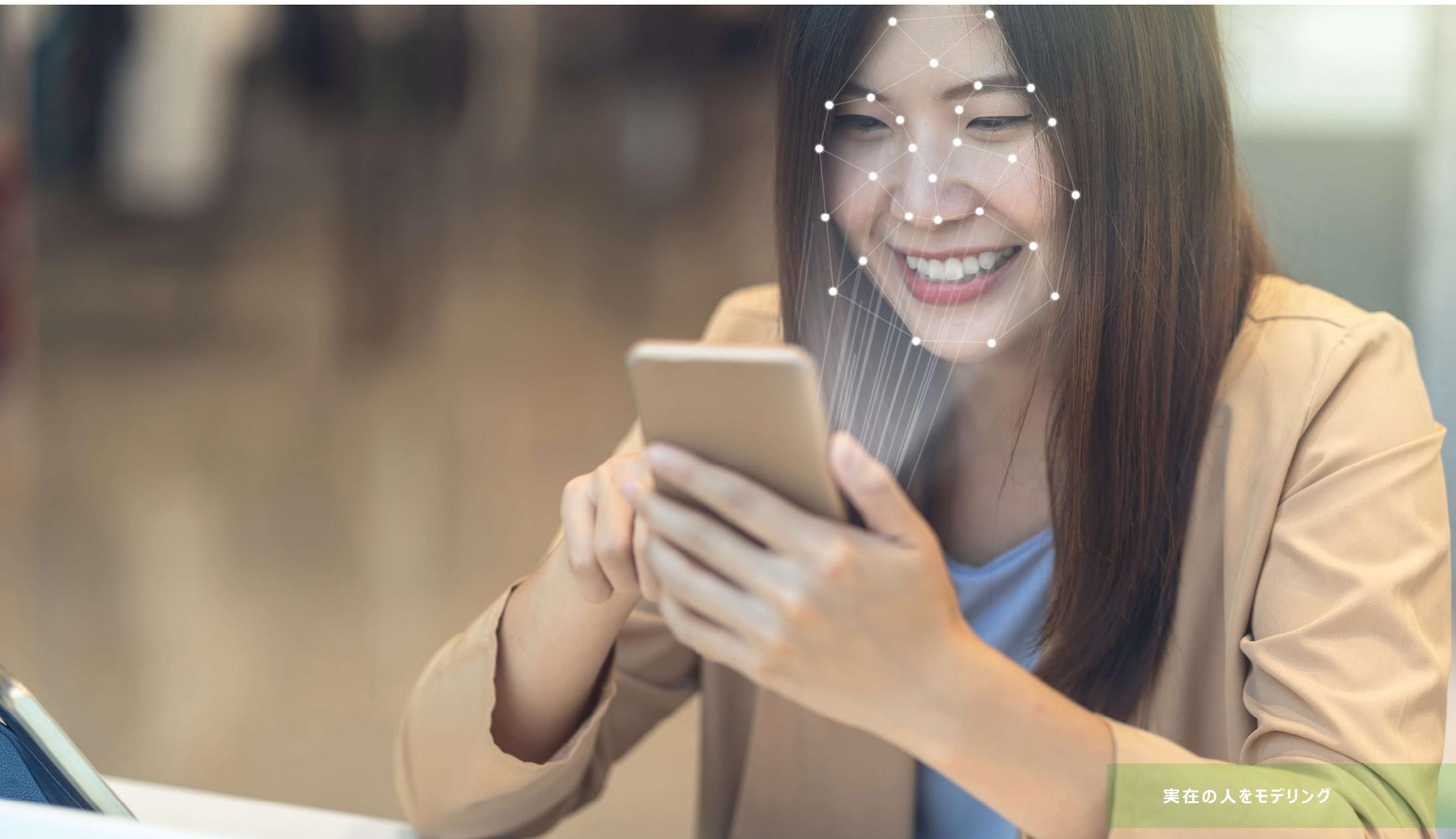


 会社の受付などを対応する



 親しみやすい日本人顔に

こちらは画像生成AI Midjourneyに指示を出して作成がされたものです。



実在の人をモデリング



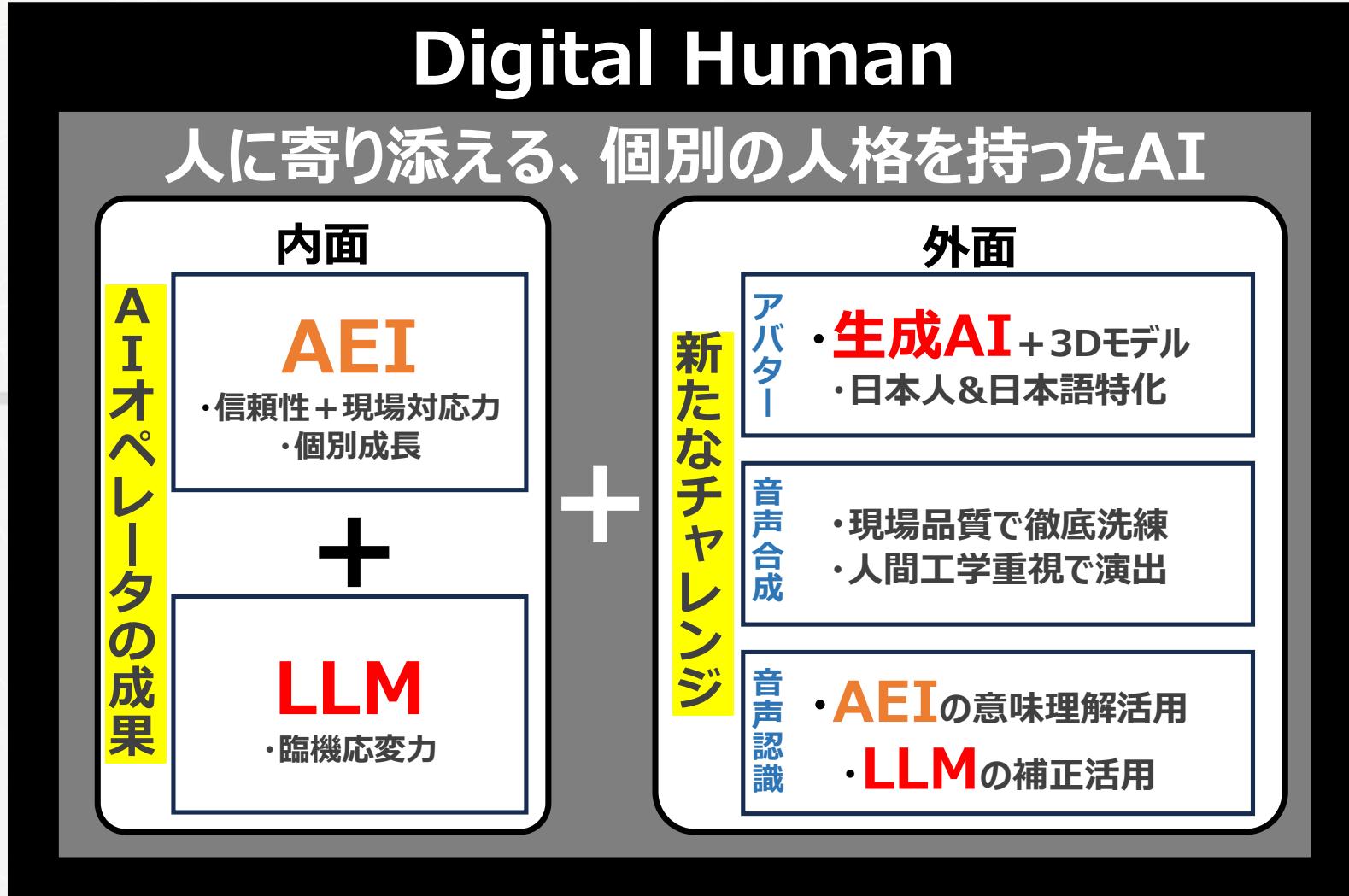
Digital Humanは首長などや企業の代表をモデルに対話によるコミュニケーションを予定しており、新たなアバターで作るDigital Humanは組織の受付や窓口対応等での活躍を予定しております。人々を助ける存在としてDigital Humanを開発していきます。

デジタルエデュケーション



人の居場所を作る存在へ

Digital Humanの技術概要

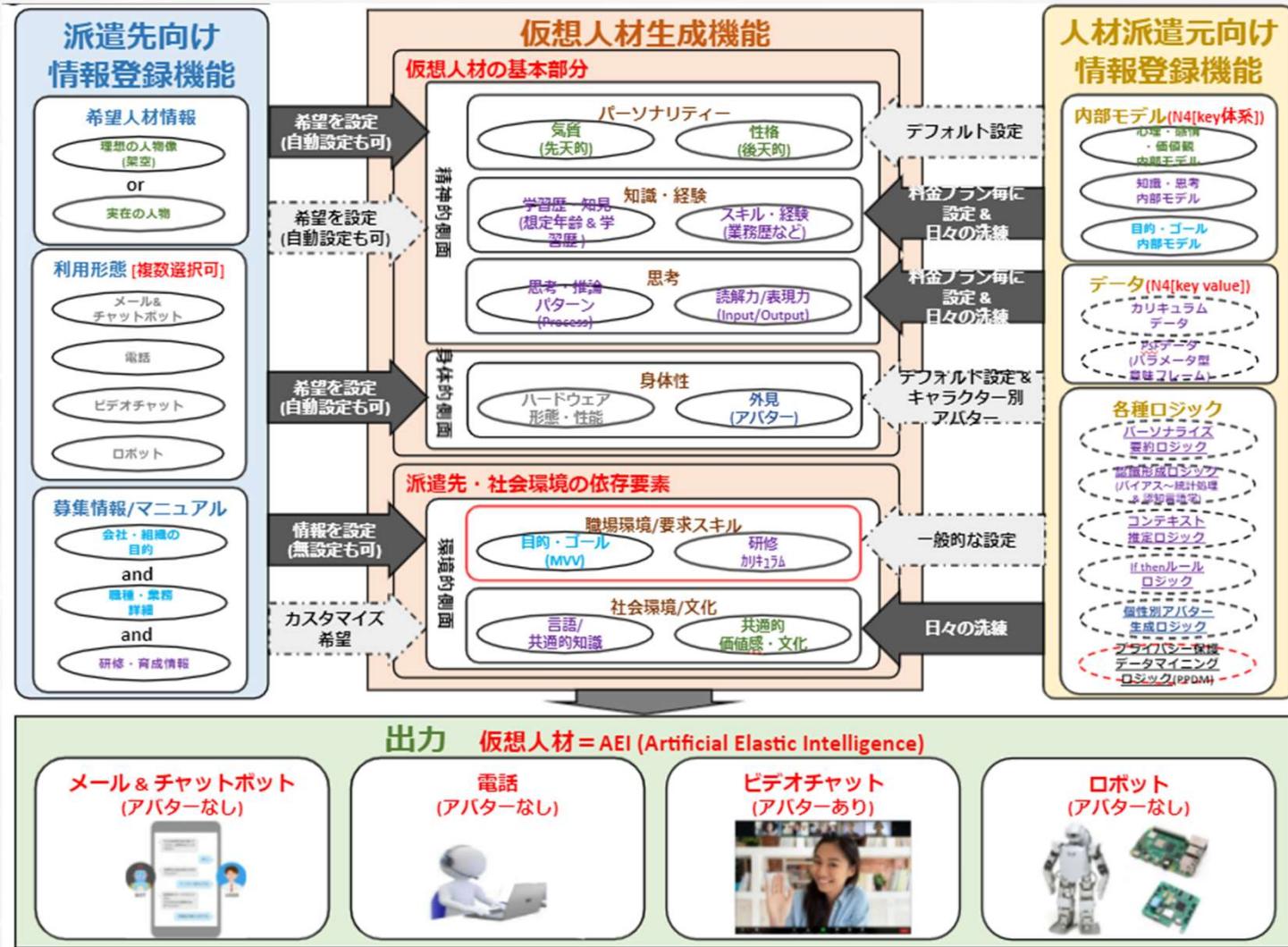


Digital Humanの技術概要

Japanese female customer center operator talking with a customer over watching a display of CRM with wearing a headset microphone with smile (by Midjourney)



特許 仮想人材派遣





pluszeroの技術とアップセルテクノロジーの声で

革新的なモデルを目指し、

○○さんと呼ばれるイノベーションを