

AI 活用強化に向け、IBM Watson エコシステムプログラムに参画 「日本語版 Watson」を提供するソフトバンク株式会社と契約締結

コールセンター・バックオフィス(事務処理センター)の構築・運営を行うベネッセグループの株式会社 TMJ(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:丸山 英毅、以下、TMJ)は、「日本語版 Watson」を提供するソフトバンク株式会社(以下、ソフトバンク)とエコシステムプログラム契約を締結しました。コールセンターにおける人工知能(以下、AI)活用の強化に向け、研究開発を加速させます。

■ コールセンター業務への活用に向け、研究開発が進む IBM Watson

IBM Watson(以下、Watson)は、自然言語処理と機械学習を使用して、大量のデータから回答候補を抽出認知(コグニティブ)するテクノロジーです。コールセンター業務においては、顧客とオペレータの会話から最適な回答を即座に提示する等、オペレータ支援での活用が期待され、既に大手銀行などのコールセンターで Watson の導入、研究開発が進んでいます。

エコシステムプログラム契約の締結は、日本語版 Watson を活用した付加価値サービスの開発および顧客への提供を目的としています。

■ AI 技術の研究とコールセンターにおける活用

昨今、ビッグデータや AI の利用が進む中、TMJ でもコールセンターへの活用を目的に、AI 技術の研究を進めてきました。エコシステムプログラム契約の締結により、AI 技術活用に向けた研究開発をさらに強化し、2016 年度中に AI 技術を用いたサービスの提供を目指します。オペレータの負荷軽減、ユーザー利便性の向上など、コールセンター運営に AI 活用が欠かせない近未来を見据え、研究開発を推進していきます。

<株式会社 TMJ 概要> (<http://www.tmj.jp/>)

TMJは、ベネッセコーポレーション「進研ゼミ」のインハウスセンターが独立分社する形で1992年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコールセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供。2012年7月には、設立20周年を機に社名を「株式会社 TMJ」に変更。2013年8月 バイリンガル IT アウトソーサーの BiOS 社を子会社化。2015年8月には中国・上海、フィリピン・マニラに100%出資子会社を設立。バックオフィスを含む BPO 領域、グローバルビジネスサービスへの事業を拡大している。

・設立	:1992年4月
・本社所在地	:東京都新宿区西新宿7-20-1
・代表者	:代表取締役社長 丸山 英毅
・資本金	:300百万円(株式会社ベネッセホールディングス60%、丸紅株式会社40%出資)
・拠点	:東京、札幌、仙台、名古屋、大阪、岡山、北九州、福岡、佐賀、熊本、鹿児島、上海、マニラ、セブ
・事業内容	:コールセンターの調査・設計、運営、および、コールセンターの運営に関する人材開発、派遣、教育・研修、前後工程の BPO 業務。 企業内の人事系、総務系、経理系業務など、バックオフィス業務の受託・運営。



■お問い合わせ

営業本部 営業支援部 広告宣伝課 広報チーム 泉 [pr@tmj.jp]

TEL:03-6758-2016 FAX:03-5389-5843