

IBM Watson を活用した「フィジビリティスタディサービス」を提供開始 システム提供・コンテンツ最適化から評価までをワンストップで提供

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、「IBM Watson (以下、Watson)」を活用したオペレータ支援ツールを開発し、コールセンターにおける電話対応の生産性変化などを測る、「フィジビリティスタディサービス」の提供を開始しました。

■ Watson を活用した「フィジビリティスタディサービス」とは

応対力・生産性向上を目的に、コールセンターでは自然言語処理と機械学習などの AI 活用に向けた検討が本格化しています。AI 技術の本格導入に先立ち、フィジビリティスタディ(実現可能性調査)による導入検証を求める企業ニーズが増える中、TMJ ではオペレータ支援に特化した「フィジビリティスタディプログラム(以下、本サービス)」を開発。Watson を活用した音声認識+機械学習機能付きの自社開発 FAQ システムの提供から、FAQ コンテンツ・学習用データの作成、検証・評価までをワンストップで提供し、コールセンターにおける生産性の向上を力強くサポートします。

《サービス ご提供内容》

システム <ul style="list-style-type: none">Watsonを活用した自社開発のFAQシステムをご提供します。	FAQコンテンツ最適化 <ul style="list-style-type: none">FAQコンテンツの最適化を行います。また、ご要望に応じてFAQコンサルティングをご提供します。	トレーニングデータ作成 <ul style="list-style-type: none">FAQコンテンツをもとに、Watsonの学習用データを作成します。
検証実施 <ul style="list-style-type: none">弊社コンタクトセンターにてロールプレイを実施、実業務へ適用した検証を行います。	Watsonトレーニング <ul style="list-style-type: none">初期の学習はもちろん、実際の応対から得られる情報から、継続的にWatsonの学習を行います。	測定・評価 <ul style="list-style-type: none">検証から得られたデータより効果測定を行います。測定結果を評価レポートとしてご提示します。

■ コールセンター業務へのAI技術活用を推進

コールセンターにおける AI 導入による期待効果は、「生産性向上」「通話時間の短縮」「ナレッジマネジメントの強化」「オペレータの業務負荷軽減により離職率改善」「AI による知識補完に伴う育成期間の短縮」など様々です。今回提供する本サービスでは、期待する効果が本当に望めるのかを、約3ヶ月にわたり導入検証を行うことで、“AI導入の投資対効果”を検証することを目的としています。TMJは前述のとおり、Watsonを活用したシステム提供、コンテンツ最適化、検証・評価までをワンストップで提供し、AI 技術の導入意思決定をサポートします。

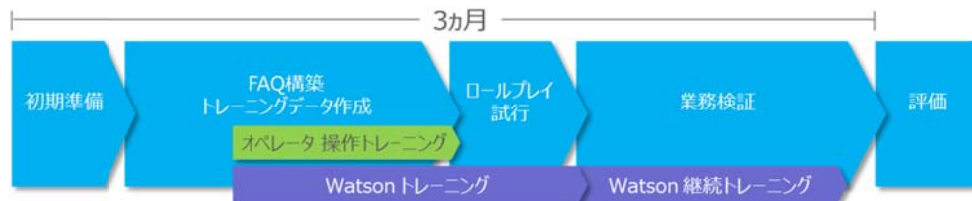
コールセンター運営に AI 活用が欠かせない未来を見据え、TMJは今後も AI 技術導入の支援を推進していきます。

《サービス概要》

提供価格：2,000 万円～(税別、詳細は見積り)

提供期間：3 ヶ月～4 ヶ月

《導入スケジュール イメージ》 ※モデルケース



＜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 パイリಂಗアル 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・小島

[pr@tmj.jp]

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