

2020年6月30日

各位

会社名 シンプレクス株式会社
 代表者名 代表取締役社長 金子 英樹

コンタクトセンター向け自動化ソリューションを カルチャ・コンビニエンス・クラブに導入

～対話型 UI を備えた自動化ソリューションにより、コンタクトセンター業務を効率化・最適化～
 ～オペレータサポート機能により、新入オペレータの定着率及び作業効率が向上～

シンプレクス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:金子英樹)は、カルチャ・コンビニエンス・クラブ株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:増田宗昭、以下:CCC)のコンタクトセンターにおいて、AIに特化したグループ会社である Deep Percept 株式会社(本社:東京都港区、代表取締役会長:金子英樹)が開発・提供する「Deep Percept for Communication Automation(ディープパーセプト・フォー・コミュニケーションオートメーション)」が採用され、稼働開始したことをお知らせします。

■導入背景

TSUTAYA や T ポイントを展開する CCC は、T ポイント・T カードのコンタクトセンターにおいて、業務の簡素化、及びオペレータの負荷低減を図り定着率を上げることを目的とし、対話型ナビゲーションシステムの導入を決定しました。

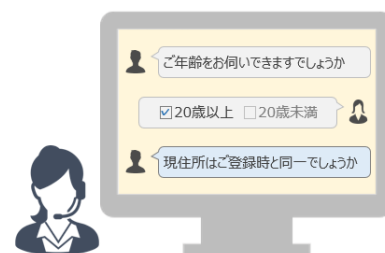
2019年7月から開始したパイロット運用において、コンタクトセンターの安定稼働やオペレータの対応品質の向上など、数々の効果が得られた点と、運用開始までのスピード感のある対応が評価され、本格的な導入に至りました。

■「Deep Percept for Communication Automation」ソリューション概要

オペレータ向けシステムと管理者向けシステムにより構成されており、双方においてクライアントのビジネス変革をもたらすインテリジェント・オペレーションシステムです。

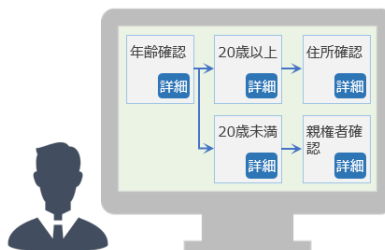
<オペレータ向けシステム>

- ✓ 対応内容によって、画面に表示されるスクリプトが動的に変化
- ✓ 表示されたスクリプトに従うだけで、最適な顧客対応を実現
- ✓ スクリプトと入力項目を1画面に表示。画面の往来なく業務を遂行
- ✓ 見やすさ・使いやすさを追求した UI/UX
- ✓ 対応内容は後続システム・CRM に自動で連携可能



<管理者向けシステム>

- ✓ スクリプトの作成・編集は全てノンプログラミングで完結
- ✓ ドラッグ&ドロップ等の直感的な操作だけで分岐制御を設定可能
- ✓ オペレータの対応履歴・対応時間のレポートングも可能
- ✓ 後続システム・CRM 等への連携データも自由にカスタマイズ
- ✓ 業務ユーザ自身で設定変更が可能。業務改善サイクルが加速



<AI・機械学習によるサービス拡張性>

- ✓ AI・機械学習モデルにより、対応履歴・顧客情報等を分析
- ✓ 複数チャネルで収集した情報を統合・分析。オムニチャネル化を実現
- ✓ AI エンジンも全て自社開発。お客様に合わせたカスタマイズが可能



報道機関からのお問合せ先

シンプレクス株式会社 広報 風間

TEL:03-3539-7370 FAX:03-3539-7390 お問い合わせフォーム:<https://www.simplex.ne.jp/contact/>

News Release 1 / 2

■「Deep Percept for Communication Automation」導入による効果

本格導入から2ヶ月という短期間にも関わらず、CCCにおいて以下の効果が出ております。※CCC調べ

- ✓ 新人オペレータの**定着率が改善**
- ✓ 新人オペレータの**作業効率が約20%向上**

また、上記以外にも作業ミスの低減や教育コスト削減などの効果が出ているとお声をいただいております。

新型コロナウイルスの影響で問題視されているコンタクトセンターの人員不足や応答率低下においても、大きな効果を発揮するソリューションとなっております。

「Deep Percept for Communication Automation」の導入メリット



■Deep Percept(ディーブパーセプト)株式会社について <https://www.deep-percept.co.jp/>

金融機関の収益業務に特化したフィンテック・ソリューションを提供するシンプルクスと、科学技術振興に向けた産学連携事業を展開する epiST(エピスト)株式会社が、AIソリューションを提供する共同出資会社として「Deep Percept(ディーブパーセプト)株式会社」を2019年4月に創業しました。

(1) 事業戦略や業務プロセスの検討・策定などを支援するビジネスコンサルティング、(2) 業務に精通したデータサイエンティストによるAIアルゴリズム設計、(3) AIアルゴリズムの実装に対応した独自システムの提供/保守運用など、あらゆるAIサービスを一気通貫で提供することで、金融機関をはじめとした様々な業界において業務高度化・効率化を支援します。

■本件に関するお問合せ

シンプルクス株式会社 クロス・フロンティアディビジョン セールスグループ 柳瀬

TEL: 03-3539-7376 お問合せフォーム: <https://www.simplex.ne.jp/contact/>

■報道機関からのお問合せ

シンプルクス株式会社 コーポレート・イノベーション ディビジョン 広報 風間

TEL: 03-3539-7370 お問合せフォーム: <https://www.simplex.ne.jp/contact/>