

2022年7月21日

<報道関係各位>

株式会社ジェシービー
日本アイ・ビー・エム株式会社
キンドリルジャパン株式会社

JCB、コールセンターに IBM Watson を活用した 対話型自動音声応答システム「AI オペレーター」を導入

株式会社ジェシービー(本社:東京都港区、代表取締役会長兼執行役員社長:浜川 一郎、以下、JCB)は、お客様満足度やサービス品質のさらなる向上のため、IBM Watson を活用した対話型自動音声応答システム「AI オペレーター」の提供を本日から開始しました。

AIオペレーターとは

AI オペレーターは、音声認識技術と自然言語処理(意図理解)、合成音声技術を組み合わせた、対話型音声応答システムです。お客様が発する音声による自然言語を AI で分析し、音声で回答したり適切なオペレーターへと自動的に繋げることができます。

また、音声をテキストに変換する機能(Watson Speech to Text)、テキストを分析し回答を提供する機能(Watson Assistant)、応答テキストを音声に変換する機能(Watson Text to Speech)を活用しており、お客様からの電話でのお問い合わせに対して、音声による自然な会話のやり取りが可能となります。

AIオペレーターの提供について

JCB ではインフォメーションデスクに AI オペレーターを導入します。用件を特定しない総合デスクで、対話型 AI を導入するのはクレジットカード業界では先進的な取り組みとなります。

お客様が JCB へお電話された際に、従来の自動音声応答システム(IVR)で必要であったメニュー番号選択の操作ではなく、AI オペレーターとの自然な会話から適切な専門デスクのオペレーターや自動完結 IVR に素早く振分けまします。これによりオペレーターに繋がるまでの待ち時間が大幅に短縮するとともに着信後のオペレーター間での転送を回避することで、お客様の利便性向上やストレスの軽減を実現します。

当面はインフォメーションデスクの一部回線で導入し、実際にお客様と対話することで AI の精度を高めたうえで、年間 190 万件のお電話を対象に順次拡大をめざします。

本 AI オペレーターは、日本アイ・ビー・エム株式会社(以下 日本 IBM)が、IBM Watson に搭載されている音声認識、会話分析、音声合成の機能を IBM Cloud 上で提供するものです。キンドリルジャパン株式会社(以下 キンドリル)

は、コールセンターのシステム構築における豊富な実績に基づくスキルや知見と、カード業界を支援してきた業界知識を生かして、AIを活用した本システムの構築を支援しました。

JCB、日本IBM、キンドリルは、今後もお客様にとってより便利で使いやすいサービスを提供できるよう、取り組んでまいります。

IBM Watsonについて

Watsonは、ビジネスのためのIBMのAIテクノロジーで、組織による将来的な結果のよりの確な予測と形成、複雑なプロセスの自動化、従業員の時間の最適化を支援します。Watsonは、IBM Researchのプロジェクトから、実験へ、そしてどこでも稼働する拡張された一連のオープンな製品へと進化しています。4万件を超えるお客様のエンゲージメントを有するWatsonは、人々の働き方の変革を目的として、さまざまな業界の主要なグローバル・ブランドに利用されています。詳細については、<https://www.ibm.com/jp-ja/watson>をご覧ください。

株式会社ジェーシービーについて

日本発唯一の国際カードブランドを運営する企業として、JCBカードを利用できる加盟店ネットワークを展開するとともに、アジアを中心に国内外のパートナー企業と JCBカードの発行を拡大しています。また、総合決済サービス企業の実現をめざし、お客様やパートナー企業の皆様の期待にお応えする様々な事業を展開しています。

<https://www.global.jcb/ja/>

日本アイ・ビー・エム株式会社について

日本IBMは、世界175カ国以上でビジネスを展開するIBMコーポレーションの日本法人で、基礎研究をはじめ、ビジネス・コンサルティングから、ITシステムの構築、保守まで一貫したサービスの提供を通じて、お客様の企業変革やデジタル・トランスフォーメーションを支援しています。詳細については、<https://www.ibm.com/jp-ja/>をご参照ください。

キンドリル(Kyndryl Holdings, Inc.)について

キンドリル(NY証券:KD)は、世界最大級のITインフラストラクチャーサービスプロバイダーであり、世界中の企業が日々の業務で利用する、複雑かつミッションクリティカルな情報システムを設計、構築、管理、モダナイズしています。キンドリルは、世界で約9万人のプロフェッショナルを擁し、60カ国以上でフォーチュン100の75%に相当する企業を含む4,000社超のお客様にサービスを提供しています。詳細については、www.kyndryl.comまたはwww.kyndryl.com/jp/jaをご覧ください。

報道関係者からの問い合わせ先

■株式会社ジェーシービー

広報部 広報グループ 高田・中島 MAIL: jcb-pr@jcb.co.jp TEL: 03-5778-8353

■日本アイ・ビー・エム株式会社

広報 内山 MAIL: PRESSREL@jp.ibm.com TEL: 03-3808-5120

■キンドリルジャパン株式会社

広報 下岡 MAIL: Masako.Shimooka@kyndryl.com

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、IBM Watsonは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。他の製品およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>(US)をご覧ください。