

## 報道関係者さまからのお問い合わせに対応する

### 「AI チャットボット」を導入開始

～お問い合わせのリアルタイム対応、自動化を実現～

SB C&S 株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO：溝口 泰雄、以下「SB C&S」）は、報道関係者さまからの製品やサービスに関するお問い合わせについて、リアルタイム対応、自動化を実現するために、「AI チャットボット」の導入を2020年9月30日から開始します。



こんにちは。SB C&Sです。  
メディア様からのお問い合わせについてお答えします。

「AI チャットボット」は、日本サード・パーティ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：森豊、以下「JTP」）のAIサービス「Third AI（サードアイ）コンタクトセンターソリューション」を採用しており、当該ソリューションにはクラウドサービスの「IBM Watson Assistant」が利用されています。

また、今後はAIチャットボットが受けたリクエストをもとにRPAが自動操作を行い、お問い合わせのリアルタイム対応から資料送付といった手続きの処理まで、一気通貫で行うRPA機能を搭載した「AIチャットボット」を開発予定です。

#### 【チャットボット設置ページ】

SB C&S 企業サイト「ニュース」ページ内

<https://cas.softbank.jp/news/>

#### 「Third AI（サードアイ）コンタクトセンターソリューション」について

「Third AI（サードアイ）コンタクトセンターソリューション」は、コンタクトセンターにおいて顧客と従業員の満足度を高めるために「AIチャットボット」とオペレータのシームレスな切り替えやシナリオ対話と探索型のAIを組み合わせた次世代型チャットボットをはじめ、音声認識、音声合成、画像認識のAI技術を活用してCTI※1やCRM※2などのシステムと連携してコンタクトセンターのさまざまな課題解決を行うソリューションです。これまで製菓メーカーや、アパレルメーカー、石油関連企業など、幅広い企業で導入が進められています。詳しくはこちら（<https://ai.jtp.co.jp/>）をご覧ください。

※1 Computer Telephony Integration の略

※2 Customer Relationship Management の略

## SB C&S 株式会社について

SB C&S 株式会社は、ソフトバンクグループの原点である IT 関連商材の流通事業をはじめ、モバイルアクセスや IoT 機器の製造・販売、各種クラウドサービス・ICT ソリューションの提供、Web サービスや購買支援事業など、ソフトバンクグループのシナジーを活かしたサービスを幅広く提供しています。詳細はこちら (<https://cas.softbank.jp/>) をご覧ください。

## 日本サード・パーティ株式会社について

日本サード・パーティ株式会社(JTP)は、日本に進出する海外の IT ベンダーやライフサイエンスメーカー向けに、テクニカルサービス、ヘルプデスク、トレーニングなどの技術サービスのアウトソーシングを提供する会社として、1987年に設立されました。2015年よりロボティクス事業を、2017年より AI インテグレーションサービス「Third AI」の提供を開始し、ベンダー・メーカーのみならず、幅広い企業のニーズに対する IT サービス展開へと事業を展開しています。

- SoftBank およびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。
- その他、このお知らせに記載されている会社名および製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。