



プレスリリース

アトラシアン、AIによる仮想エージェント技術のPercept.AIを買収

Percept.AIをJira Service Managementに実装し、ITSM ソリューションを強化へ

【2022年1月28日】チームのコラボレーションと生産性向上を支援するグローバルリーディング SaaS 企業のアトラシアン (NASDAQ: TEAM) は本日、AI による仮想エージェント技術を提供する Percept.AI を買収したことをお知らせいたします。この度の買収は、ITSM ソリューションである Jira Service Management における問合せ窓口機能の強化を目的としています。これは、従業員や顧客向けに卓越した IT サポート体験を効率的かつ高速に提供できるソリューションの構築を目指し、当社がこれまで行ってきた AI や機械学習技術への継続的な投資の一環となります。

アトラシアンと PwC オーストラリアが最近実施した調査によると、米国とオーストラリアの従業員の 50%以上が、リモートワークの機会を得るために転職を検討すると回答しています。このことから、企業は従業員に提供するサポートの能力や構造を見直す必要に迫られていることがわかります。すべての企業にとって、規模に関係なく、顧客と従業員に対して迅速で、パーソナライズされた、高品質の 24 時間 365 日対応のバーチャルサポートを提供することが今後のビジネスの鍵といえます。

Percept.AI は、そのようなモダンなサポート体験の実現を支援しています。同社の仮想エージェント技術は、ポータル、チャット、電子メール、ウェブチャネルを通じた 1 次対応を自動化し、会話体験を向上させるのに役立ちます。その会話型 AI エンジンには、意図、感情、文脈、プロフィール情報を分析・理解し、対話をパーソナライズします。また、文脈を失うことなくシームレスに人間の専門家に会話を引き継ぐことで、障壁を取り除き、案件の早期解決を支援します。この AI ベースのバーチャルエージェント体験は、自社のサービス提供方法に合わせ、ノーコードでカスタマイズすることができます。さらに、このテクノロジーは、95%以上の精度を持つクラス最高の自然言語処理 (NLP) エンジンを活用して、すべての対話から学習します。

アトラシアンではここ数年、チームの生産性向上を目指し製品に予測を採用したスマートな体験を構築すべく、継続的に投資してきました。現在提供している Jira Service Management では、AI や機械学習技術を用いて、課題アサイン予測、トリアージ予測、インテリジェント・オートメーションやパーソナライズされた検索結果等の機能を既に実現しています。

今後、Percept.AI を Jira Service Management に実装することにより、さらに卓越したサービス体験をより迅速に提供できるだけでなく、スケールする方法で提供することが可能になります。

###



アトラシアンについて

2002 年豪州シドニーで創業。あらゆるチームの可能性を解放することを企業のミッションとし、チームによる作業の整理、議論、完遂を支援するコラボレーションソフトウェア開発を手掛けています。アトラシアンの顧客はバンク・オブ・アメリカ、レッドフィン、NASA、ベライゾン、Dropbox など約 220,000 社となっています。顧客企業はプロジェクト管理、コンテンツ作成・共有やサービス管理ツールを利用することでチーム・コラボレーションを実現し、期限内に質の高いサービスや製品を提供することができます。主要製品は Jira Software（ソフトウェア開発プロジェクト管理）、Confluence（コラボレーション）、Trello（タスク管理）、Bitbucket（ソースコード管理）、Jira Service Management（ITSM/ESM）、Jira Work Management（ビジネスプロジェクト管理）、Jira Align（エンタープライズ・アジャイル・プランニング）などがあげられます。日本法人のアトラシアン株式会社は 2013 年の設立以来、日本語によるお問い合わせ対応や技術サポートの提供、マーケティングなどの業務を行っています。<https://www.atlassian.com/ja>