

報道関係者各位

2020年1月30日

株式会社テリロジー

(JASDAQスタンダード 証券コード: 3356)

テリロジー、AR(拡張現実)とAIを活用したイスラエルTechSee社の 次世代ビジュアルカスタマーアシスタンス・ソリューションの本格販売を開始 ～5G時代の到来に向け、大手パートナー2社と提携～

株式会社テリロジー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：阿部 昭彦、以下「テリロジー」）は、イスラエル TechSee Augmented Vision Ltd.（本社：イスラエル国ヘルツェリア市、Eitan Cohen、CEO & CO-Founder、以下「TechSee 社」）のAR（拡張現実）とAI（人工知能）を活用した次世代のビジュアルカスタマーアシスタンス・ソリューションの本格販売を開始することを発表いたします。

また、世界の最先端コンタクトセンターで活用されている同ソリューションの販売拡大に向け、株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング（本社：大阪府大阪市 代表取締役：植原 大祐）ならびにMXモバイル株式会社（本社：江東区、代表取締役：長尾 頼明）と提携いたしました。

【背景】

昨今、IoT技術の発展に伴い、世界中でスマートデバイスの普及が急速に進んでおり、企業にとっての新たなビジネス・チャンスが到来しております。

その一方で、日々お客様からの問い合わせを受けるコンタクトセンター部門は、多様な製品に関する膨大な問い合わせへの対応に迫られています。

特に国内においては、労働人口の減少に伴いコンタクトセンターのエージェント要員の確保も容易ではなく、いかに顧客満足度を下げずに効率的にお客様のサポートを行っていくかが大きな課題となっています。

こうした中、TechSee社の提供する「TechSee Live Contact Center（以下「TechSee」）」は、専用アプリのダウンロードを行うことなく、お客様のスマートフォンを通じてAR（拡張現実）やAI（人工知能）技術を活用することにより、お客様とコンタクトセンター・エージェント間のビジュアルギャップを解消、コンタクトセンターのコストを削減し、お客様満足度の向上を実現します。

さらに、TechSee社の開発したコンピュータービジョンAI（人工知能）「EVE」（オプション）を導入することで、あらかじめ「EVE」に学習させた製品を自動認識し、関連情報、マニュアル、操作ガイド等をコンタクトセンター・エージェントに提示、エージェントは、それらの情報をお客様に送付することも可能となります。

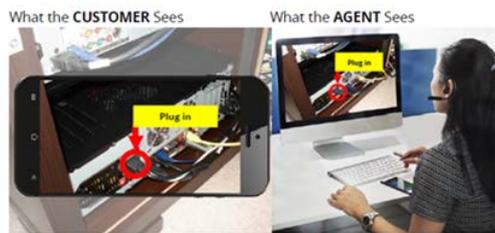
テリロジーでは、高速・大容量の通信を実現する5G時代の到来と共に、こうしたビジュアルカスタマーアシスタンス・ソリューションが国内でも本格的に普及するものと考えております。

【主な特徴】

レガシーコールセンター



TechSee Liveの活用



●ビジュアルサポート

お客様のスマートフォンを通して、お客様の目の前の課題を、コンタクトセンターのエージェントも共有。ビジュアルギャップを解消します。AR（拡張現実）機能によりポインターも共有、親切・的確なサポートを行うことが可能となります。

●専用アプリ不要

お客様のスマートフォンには専用アプリのダウンロード/インストールは不要。エージェントからSMSで送信されたリンクをクリックするだけで、状況の共有が可能となります。

●ビジュアルガイド

エージェントは画像にビジュアルなガイドを追加、お客様に送信することができます。これにより、問題解決をよりスムーズにします。

●OCR スキャン（オプション）

OCR機能によりシリアル番号やIDなど英数字を読み込み、テキスト化します。

●スマートアシスト（オプション）

学習させた製品を自動認識、関連情報やマニュアル、操作ガイドを表示します。

【導入メリット】

お客様の目の前の状況を、スマートフォンを通じてコンタクトセンターで共有、ビジュアルガイドにより迅速に解決することができます。

- ✓ 1次コールでの解決率（FCR*1）のアップ
- ✓ 技術者派遣率の削減
- ✓ 技術者の派遣コストを含めコンタクトセンターのコスト削減
- ✓ お客様、エージェント双方のストレス低減
- ✓ 迅速なトラブル解決による顧客満足度の向上

TERILOGY PRESS RELEASE

【販売パートナー】 2020年1月30日現在

●BPOパートナー (BP)

自社のコンタクトセンターBPOサービスのオプションとしてTechSeeを活用したビジュアルサポートサービスを提供頂きます。



株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング

業界初の本格的なビジュアルサポートサービスの提供を開始

●ソリューション・イネープリング・パートナー (SEP)

自社のインテグレーション力を活用、TechSeeを活用したソリューションの提供を進めて頂きます。



MX モバイリング株式会社

5G時代を見据えたAR/AI活用ソリューション開発に関する技術提携、および、通信業・流通業・製造業等におけるユーザーサポート分野向けに提供を開始

【今後の展開】

テリロジーでは、TechSee社が現在リリースを準備しているセルフサポートツール「TechSee EVE」の販売も行っていく予定です。TechSee社の開発したコンピュータービジョンAI（人工知能）「EVE」の活用により、コンタクトセンターのエージェントを介さずに、AI（人工知能）とのコミュニケーションによりお客様自ら機器のセットアップなどを実施頂くことを目指します。

【コンタクトセンターで活用されるテリロジーグループのソリューション群】



ビジュアルギャップ解消
1次解決率の向上
技術者派遣率の削減



RPAによる業務自動化
後処理時間 (ACW*2) の短縮
コール処理数のアップ



多言語通訳
外国人対応
売上の拡大



コンタクトセンター

- コンタクトセンター業務の効率化
- コンタクトセンターのコスト削減
- 顧客満足度の向上

TERILOGY PRESS RELEASE

- *1 : FCR (First Call Resolution) : 1次解決率
- *2 : ACW (After Call Work) : 平均後処理時間

本リリースに記載されている社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。

【株式会社テリロジーについて】

株式会社テリロジーは、1989年に会社設立、エンタープライズネットワーク、ブロードバンド・アクセス、セキュリティ、ネットワーク管理の4つのソリューションを中核に、米国やイスラエルの最先端ソリューションや自社開発製品を取り扱うテクノロジー・バリュークリエイターです。

また、現在、米国に加え、イスラエルでの情報収集機能を強化、同国の先端企業との提携を積極的に進めております。

顧客は大企業や通信事業者を中心に300社を超え、ネットワーク関連ビジネスでは豊富な経験と実績を上げています。 (<http://www.terilogy.com>)

【TechSee 社について】

TechSee社は、人工知能と拡張現実を搭載した世界初のインテリジェントなビジュアルエンゲージメントソリューションを提供することにより、カスタマーエクスペリエンス領域に革命をもたらしました。

TechSee社は、世界中の企業が、より良いカスタマーエクスペリエンスを提供しつつ、コストを削減することを可能とします。

TechSee社は、モバイルテクノロジー、コンピュータービジョン、機械学習、ビッグデータで長年の経験を持つ業界のエキスパートが率いています。

なお、テルアビブに本社を置き、ニューヨークとマドリードにオフィスを構えています。

詳細については、www.techsee.meをご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先
株式会社テリロジー
テクノロジーソリューション営業統括部
TEL : 03-3237-3291、FAX : 03-3237-3293
e-mail : tech-see@terilogy.com