

2019年2月18日
丸紅情報システムズ株式会社

セブン&アイ・ホールディングスが「オムニ 7」のカスタマーセンターに
クラウド AI サービス「MSYS Omnis」を導入

丸紅情報システムズ株式会社(以下、MSYS/エムシス)が提供する、Google Cloud Platform™を利用したクラウド AI サービス「MSYS Omnis」(エムシス オムニス)が、株式会社セブン&アイ・ホールディングス(以下、セブン&アイ)が運営するネットショッピングサイト「オムニ 7」のカスタマーセンターに導入されました。

セブン&アイは「7iD」会員を拡大する計画において、会員数増加に伴い見込まれるカスタマーセンターへのお問い合わせ増加に対し、システムによる自動応答を可能な限り行いながら、同時に業務の正確性向上と効率化を図ることが喫緊の課題となっていました。

MSYS Omnis は、お客様とオペレータの会話音声テキスト化し、その内容に関連する情報を表示することで、オペレータ個人の経験値を補填し、お客様への正確でスピーディーな回答を可能にすることにより、サービス品質の向上に貢献します。さらに MSYS Omnis は、テキスト内容の要約によりオペレータの業務報告書の正確性と作成効率を向上することで、オペレーター一人あたりのお客様対応時間を短縮し、コスト削減に貢献します。

MSYS は、今後もカスタマーセンターにおける働き方改革の一環として、また、実店舗等での対面対応業務においても応対履歴入力業務の効率化などに、MSYS Omnis を提案していきます。

【丸紅情報システムズについて】

丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスを、お客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点から、お客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

<お問い合わせ先>

丸紅情報システムズ株式会社 経営企画部広報課(プレス関係者窓口)

〒169-0072 東京都新宿区大久保 3-8-2 新宿ガーデンタワー

TEL:03-4243-4040

MAIL:koho@marubeni-sys.com

URL: <https://www.marubeni-sys.com/>

<製品に関するお問い合わせ>

丸紅情報システムズ株式会社

CRM ソリューション事業本部 CRM ソリューション営業部

TEL:03-4243-4310

MAIL:msysgcp@marubeni-sys.com

* 文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

* Google Cloud Platform は、Google LLC. の商標です。

* ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報であり、予告なく変更される場合があります。