

報道関係各位

2021年3月5日

キューアンドエー株式会社

ディー・キュービック株式会社

## ニューノーマル時代の新ブランド「AI クラーク」の展開を開始！

キューアンドエー株式会社（代表取締役社長：川田哲男、本社：東京都渋谷区）と当社のグループ会社でダイレクトマーケティング BPO 事業を展開するディー・キュービック株式会社（代表取締役社長：伊柳義之、本社：東京都渋谷区）（以下、「キューアンドエーグループ」と表記）は、従来型のコンタクトセンターから、AI（人工知能）を活用したお客さま対応の自動化のサイクルの構築を目指しており、2021年3月5日（金）より、その一連の支援サービスとして新ブランド『AI クラーク』の展開を開始いたします。

AI クラーク (clerk) は、キューアンドエーグループが提供する「AI FAQ 構築サービス」や「Q&A 自動化ソリューション」、「AI 電話自動応答サービス」において、AI が、簡易的・定型的な「お客さま対応」や「事務作業」をおこない、それを人が確認・補正するサービスとそのコンセプトを『AI クラーク』という言葉で表現しています。



今後、キューアンドエーグループでは、『AI クラーク』のサービス提供先の拡大とサービスの拡充を通じて、AI を活用したコンタクトセンター運用のデジタル・トランスフォーメーション (DX) の推進と、新たな就労モデル (ニューノーマル) への転換を推進してまいります。

**【URL】**

<https://www.dcubic.qac.jp/aiclerk/index.html>

**【サービス構成とコンセプト】****① 「AI」と「人」との組み合わせによる運用モデルの構築**

AIを活用したコンタクトセンターでのお客さま対応の自動化に関しては、現状では「人」のような機転の利く対応をAIが代行することは、難しい状況です。しかし、全てを自動化しようとするのではなく、定型的な対応やプロセスの一部での部分的な活用など、AIの用途を適切に設定することで十分に有効性を発揮します。

『AIクラーク』では、まず「AI FAQ 構築サービス」により、お客さまとの対応履歴をAIで解析し、FAQ（よくあるお問い合わせと回答の組合せ）を構築します。そしてそのFAQナレッジを活用し、チャット Bot や AI 電話自動応答により、簡易的・定型的なお客さま対応から自動化をおこないます。このサイクルを循環することにより、FAQ ナレッジおよび AI による自動応答の内容を拡充させていきます。

更に、通信販売の注文受付など、高い正確性が求められる受付業務では、AIのみで受付を完結させず、バックオフィスでオペレーター（人）が情報の確認・補正作業をおこないます。このように、「AIによる対応」と「人による確認作業」との組み合わせにより、お客さま対応の精度を高めていきます。

**② コンタクトセンターでの就労モデルの変革**

従来のコンタクトセンターでのお客さま対応は、オペレーターがセンターに出勤し、リアルタイムでお客さまと対話することが必須でした。そのため、コールの繁忙・閑散に合わせた運用体制のコントロールや、クレーム対応での心理的ストレスなどによるオペレーターの離職抑止が大きな課題となっていました。

一方『AIクラーク』は、「AI」がお客さまとのフロント対応、「人」がバックオフィスで情報の確認・補正をおこなうモデルとなっています。バックオフィスで情報の確認・補正作業は、必ずしもリアルタイムでおこなう必要がないものも多いため、コールの繁忙・閑散に合わせた運用体制のコントロールという課題の低減が期待されます。また、オペレーターはお客さまとは直接対話しないモデルのため、クレーム対応での心理的ストレスなどによる離職といった問題は解消されます。

さらに「アフターコロナ」での新たな就労モデル（ニューノーマル）を見据え、バックオフィス業務をテレワークで実施できるシステム環境の構築を進めていきます。今後は、バックオフィス業務を在宅スタッフによる運用に移行していく計画です。

<キューアンドエー株式会社> <https://www.qac.jp/>

ICT デジタル製品（パソコン、スマートフォン、プリンター、情報家電、通信機器など）に関連して生じる故障などのトラブルや接続、操作や利活用に係る疑問などを解決する ICT サポートサービス事業を主たる業務とする。キューアンドエーが提供する ICT サポートサービスは「コンタクトセンターサービス」「オンサイト（訪問）サポートサービス」で構成されており、ICT に関するトータルサポートサービスを提供している。自社サービスとしては「機器補償サービス」や AI チャット Bot 導入と FAQ サイト整備支援サービスを展開。最近ではメールや電話・Web 会議ツールを活用した「インサイドセールス」も受託・運営。

<ディー・キュービック株式会社> <https://www.dcubic.qac.jp/>

ダイレクトマーケティング事業者を中心に、24 時間年中無休のインバウンド&アウトバウンドサービスやマーケティング支援、フルフィルメントなどの BPO を提供。マーケティング支援は、顧客育成上の課題特定から施策運用・効果検証までをワンストップでおこなっている。

**【本サービスに関するお問い合わせ先】**

キューアンドエー株式会社 オペレーション事業本部 ソリューション推進本部 DX 推進部

お問い合わせフォーム：[https://docs.qac.jp/dx\\_solution\\_contact](https://docs.qac.jp/dx_solution_contact)

ディー・キュービック株式会社 事業企画本部 ソリューション推進部

お問い合わせフォーム：[https://pages.dcubic.qac.jp/dcc\\_contact\\_dx](https://pages.dcubic.qac.jp/dcc_contact_dx)

**【本リリースに関するお問い合わせ先】**

キューアンドエー株式会社

お問い合わせフォーム：<https://www.qac.jp/contact/>