2019年12月９日

各位

会社名 ブリッジインターナショナル株式会社
代表者名 代表取締役社長 吉 田 融 正
（コード番号：7039 東証マザーズ）
取締役常務執行役員
管理統括本部長 金 澤 史 英
（TEL.03-5787-3030）

インサイドセールス業務を支援するIBM Watsonを活用したAIツール「SAIN」の本格販売開始

当社は、添付のとおり日本アイ・ビー・エム株式会社の協力を得て、AIテクノロジーを取り入れたインサイドセールスの業務を支援する「SAIN」(Sales AI Navigator)のコールナビサービスを2019年12月1日より本格販売しましたことをお知らせいたします。

「SAIN」はインサイドセールス活動を高品質化・平準化するツールとして、『顧客との会話音声』や『顧客情報』などのビッグデータを解析し、インサイドセールスの指導強化、会話内容の品質向上、可能性の高い見込み客へのアプローチを可能とし、インサイドセールスの成果の最大化を支援します。

サービスとして、昨年５月に会話内容の改善指導をサポートする「モニタリング」と絞り込みを行う「ターゲティング」の販売を開始し導入を進めておりましたが、AIを活用しお客様との会話を支援する「コールナビ」の開発が完了し、2019年12月１日より本格販売を開始しました。

本件による2019年12月期の当社業績に与える影響は軽微と見込んでおりますが、中長期的な業績向上に資するものであると考えております。

（添付）「インサイドセールス業務を支援する IBM Watson を活用した AI ツール「SAIN」の本格販売開始」

以上

報道関係各位

2019 年 12 月 9 日
ブリッジインターナショナル株式会社
日本アイ・ビー・エム株式会社

インサイドセールス業務を支援する IBM Watson を活用したAI ツール「SAIN」の本格販売開始

-大手 IT 企業などのインサイドセールス業務で導入開始-

法人営業改革支援のブリッジインターナショナル株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：吉田 融正　以下「ブリッジ」）は、日本アイ・ビー・エム株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長執行役員：山口明夫　以下「日本 IBM」）の協力を得て、AI テクノロジーを取り入れたインサイドセールスの業務を支援する『SAIN』(Sales AI Navigator)のコールナビサービスを 2019 年 12 月 1 日より本格販売し、既に大手 IT 企業やソフトウェア開発・販売企業などのお客様で導入が決まっております。

インサイドセールスとは、お客様企業に電話や e-メールでコンタクトして、見込み客の発掘、絞り込み、案件醸成、クロージングを行う営業改革の手法です。これらの一連のプロセスを支援するためにブリッジが開発した「SAIN」は、会話内容の改善指導をサポートする「モニタリング」、絞り込みを行う「ターゲティング」、お客様との会話をリアルタイムにナビゲートする「コールナビ」の 3 つのサービスを備えています。
モニタリング、ターゲティングは昨年 5 月に販売を開始し導入を進めていましたが、このたびお客様との会話を AI を活用して支援する「コールナビ」の開発を完了し、本格販売を開始しました。

コールナビは、モニタリングの上位エディションとして提供され、IBM　Watson の音声認識機能と自然言語処理機能を活用しています。Watson はインバウンド型の問い合わせやサービス対応としては多く活用されていますが、アウトバウンド型の法人営業において活用するのは画期的な取り組みとなります。インサイドセールス担当者とお客様との会話をリアルタイムで把握しつつ、複雑な商品やサービスの成約につなげる営業活動に AI を採用するためのノウハウを集約しており、ブリッジはこの技術を使ったビジネスモデルの特許を取得いたしました。

なお、本サービスをリードしたのは、本年 6 月に IBM Corporation が実施した、企業のイノベーションや成長を促進させるために取り組んだ AI 活用の功績を称えるためのイベン

トにおいて、AI における女性ビジネスパイオニアとして選出された、ブリッジ システムソリューション統括本部 サービス開発本部 本部長の今野 恵子氏です。

➢ 短期的効果

課題発掘率/引合化率の向上によるインサイドセールスの生産性向上

・ 指導時間の削減による顧客接点量の増加 ⇒ インサイドセールスの活動効率の向上
・ 音声のテキスト化による改善点の把握 ⇒ スーパーバイザーによる的確な指導の実現
・ 良い言い回し、悪い言い回しの早期共有 ⇒ ナレッジシェアによるパフォーマンスの向上
・ 会話の抜け漏れ等のアドバイスによる提案力アップ、リアルタイムモニターによるスーパーバイザーのアドバイス送信 ⇒ 成果に繋がる会話率が向上 など

➢ 中長期的効果

社内関係部署へのフィードバック強化

・発話内容の AI 自動分類による顧客の意見の見える化
・顧客の反応を加味した戦略立案・見直し

インサイドセールス組織強化に向けた情報蓄積

・類似施策・商材における顧客反応の変化
・シナリオ・戦略・アプローチの二次活用

◆SAIN 概要

SAIN は、インサイドセールスに関わる全ての管理者（マネージャーやスーパーバイザー等）とコール担当者の業務を AI を活用して支援するクラウド・サービスです。
インサイドセールス活動の高品質化・平準化を実現するツールとして、『顧客との会話音声』や『顧客情報』などのビッグデータを解析し、インサイドセールスの指導強化、会話内容の品質向上、可能性の高い見込み客へのアプローチを可能とし、インサイドセールスの成果の最大化を実現させます。

１．モニタリング機能

AI の力で顧客の声を可視化。会話の見える化により指導・改善をスピーディーに。

インサイドセールスに欠かせない会話内容の改善。顧客との会話内容のテキスト化により、スムーズな指導や早期コンディション把握を可能にします。

２．ターゲティング機能

どの顧客に何の商材を提案すべきか、属人的ではない AI による提案先を選出。

お客様の製品・サービス購入のポテンシャルが高いアプローチ先をスコアリングによりリストアップし、効果的なインサイセールス活動を支援します。

３．コールナビ機能（12 月 1 日販売開始）

AI が次の会話をナビゲート。必要な情報を、必要なタイミングで。

インサイドセールスが顧客と会話を行う際に、相手の反応に応じて商談に必要な情報の抜け漏れを自動的に提示し、会話品質の向上とともに、効果的なインサイドセールス活動の実現を支援します。また、スーパーバイザーのリアルタイムモニター機能により適切なアドバイスをインサイドセールスに送信でき、より高度な会話をサポートします。



以上

□ブリッジインターナショナル株式会社概要

社名	：ブリッジインターナショナル株式会社 （BRIDGE International Corp.）
代表者の役職・氏名	：代表取締役社長 吉田融正
設立	：2002 年 1 月
資本金	：530,500 千円
上場	：東証マザーズ
本社	：東京都世田谷区若林 1-18-10 みかみビル
HP	：http://bridge-g.com/

ブリッジインターナショナル株式会社はインサイドセールスのリーディングカンパニーです。インサイドセールスの機能である「B to B アウトバウンドテレコールサービス」の分野で、2009 年以降、11 年連続国内売上高シェア No.1 を獲得しています。（注1）

注釈
注1　出典：「コールセンター市場総覧 2019-2020　～サービス＆ソリューション～」
（2019 年 10 月　株式会社矢野経済研究所）

■本件に関するお問合わせ
ブリッジインターナショナル株式会社
セールス＆コンサルティング本部 マーケティング＆コミュニケーション 内田
〒154-0023　東京都世田谷区若林１－１８－１０　みかみビル
TEL：03-5787-3080（代表）
E-mail:mktg@bridge-g.com

日本アイ・ビー・エム株式会社 広報
TEL（広報代表）:03-3808-5120
E-mail: pressrel@jp.ibm.com