2023 年 11 月 6 日

会 社 名　株 式 会 社 イ ン フ ォ ネ ッ ト
代 表 者 名　代表取締役社長執行役員　日下部　拓也
（コード番号：4444　東証グロース）

インフォネット子会社のアイアクトとクラウド CTI のコムデザインが OpenAI 社ソリューションのコールセンター活用にむけて技術提携

株式会社インフォネット(本社：東京都千代田区、代表取締役社長執行役員 日下部拓也、証券コード:4444、以下インフォネット)の子会社である、AI 検索「Cogmo Search(コグモ・サーチ)」を提供する株式会社アイアクト（東京都千代田区、https://www.iact.co.jp/、以下アイアクト）は、コールセンター向けクラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」を月額サービスで提供する株式会社コムデザイン（東京都千代田区平河町、代表取締役社長：寺尾憲二、以下コムデザイン）と共に、ChatGPT で有名な OpenAI 社が提供する各種ソリューションのコールセンターでの活用にむけて技術提携を行います。これにより、「CT-e1/SaaS」を利用することで、コールセンターでも期待が寄せられている OpenAI 社の提供ソリューションを手軽に活用することを目指します

■意義

大規模言語モデル（LLM）技術の急速な発展により登場した「ChatGPT」を筆頭として、音声認識モデルの「Whisper」など、OpenAI 社が提供するソリューションにはコンタクトセンターでの利用が期待される高機能なソリューションが存在します。これらは同社が公開している API によって連携利用できますが、開発作業が求められます。これに対して、ユーザー企業が抱える IT 人材の不足などにより、コールセンターでの業務活用は容易とは言えません。また OpenAI 社が提供するソリューションはコールセンターでの利用を念頭におかれたものではなく、コールセンターで利用されるシステムと連携および活用にはシステムの柔軟性とコールセンターのニーズに則した開発が求められます。

それに加え、AI 技術の活用は社会的にも初期段階となり、業務活用のために適切なアドバイスをおこなえる AI 分野のエキスパートの存在が不可欠と言えます。

OpenAI 社が提供する先進的なソリューションのコールセンター活用にむけて、これらの要求を満たせる存在が求められていました。

■技術提携の背景

両社は OpenAI 社のソリューションをユーザー企業が手軽に利用するために、いち早く対応を進め

ております。コムデザインは OpenAI が提供する音声認識モデル「Whisper」との連携利用を同社の高度な音声加工技術により実現しています。これにより「CT-e1/SaaS」を利用することで手軽に「Whisper」を利用できます。アイアクトは OpenAI が提供する「ChatGPT」をコールセンターで利用できるように、同社が提供する AI 検索「Cogmo Search」と連携させ活用するサービス提供を既に開始しており、採用実績も出ております。そして、「CT-e1/SaaS」の音声認識機能と AI 検索「Cogmo Search」は機能連係が実現しており、コールセンターにおいて統合的な価値提供を実現しています。

両社のスピード感のある OpenAI 社のソリューションへの対応に加え、コムデザインが持つコールセンターに欠かせない電話および音声データに関連する技術力と専門性の高さと、AI 分野のエキスパートのアイアクトが持つ深い造詣と技術力から、この度の取り組みをおこなうパートナーとして最適であると判断し、この度の技術提携が実現しました。

■提供機能と今後の展望

OpenAI 社のソリューションを活用したコールセンターのニーズを満たす機能の展開を進めてまいります。それらは、「Cogmo Search」および「CT-e1/SaaS」から手軽に利用できることを目指します。例としては下記となります。

・回答提案

「Cogmo Search」の検索対象となる情報を要約して、回答文の提案をおこないます。これにより、コミュニケーターの応対品質の向上や均一化が期待されます。

・応対内容要約

コールセンターにおける顧客とコミュニケーターの対話内容を要約します。これにより、電話応対後の後処理時間の短縮や応対記録の均一化が期待されます。

これらの機能は順次展開してまいります。

※本件が業績に与える影響は軽微ですが、今後公表すべき事項が生じた場合には速やかに開示いたします。

■「Cogmo Search（コグモ・サーチ）」

AI を活用したファイル検索エンジン。言葉の揺らぎを吸収し、単語だけではなく、自然言語での検索が可能。更に、検索文とファイル文書の関連性を学習させ、検索結果を最適化できる特徴があり、旧来の検索システムでは実現できなかった検索を提供します。

URL：https://www.iact.co.jp/products/cogmo_search.html

AI で解決 Cogmo シリーズ　URL：https://cogmo.iact.co.jp/

■株式会社アイアクト

Web 制作 30 年。顧客課題やニーズに応える提案・コンサルティングと確かなプロジェクトマネジメントを強みに、大規模 Web サイトの構築・運営を得意とします。 加えて、IBM Watson 7 年以上の経験をベースに、AI チャットボット・AI 検索のプロダクト開発、サービス提供を行っており、既存の Web 制作を進化させる価値提供を行っています。

URL： https://www.iact.co.jp/

■「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型 CTI サービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計 1,550 テナント 31,000 席以上の企業に採用されています。詳細は以下 URL をご参照ください。

URL：https://comdesign.co.jp/

■コムデザインについて

コムデザインは、2000 年に創業。2008 年からクラウド型 CTI サービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能な独自のサービスモデルにより、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。近年は CCP※として、”会話”そのものをデータ化して扱う、音声認識や会話解析などのコールセンターDX ソリューションとの連携を促進し、コールセンターの新たな価値創造をサポートしております。

※CCP(Converged Communication Platform)とは

「CCP」とはカスタマーとコミュニケーターの“会話”を利用するコールセンターDX ソリューションの仕様にあわせて、「音声データ」または「テキストデータ」を柔軟且つ手軽に連携することが可能なコールセンタープラットフォームコンセプトです。

■株式会社インフォネット　（証券コード：4444）

近年、様々な企業で取り組みの進むデジタルトランスフォーメーション。インフォネットでは、自社開発の CMS や AI（人工知能）関連技術を用い、Web サイト制作を通じて、業務効率、そして将来の事業変革へと繋がる、業務改善支援/Web マーケティング支援サービスを提供しています。自社内のプロフェッショナルなスタッフが、導入コンサルティングからデザイン制作、システム開発、導入後の運用支援まで、お客様の事業課題解決・事業成果創出を一気通貫体制で総合的に支援しています。

代 表 者 ：代表取締役 社長執行役員 日下部 拓也

所 在 地 ：東京都千代田区大手町 1-5-1 大手町ファーストスクエア ウエストタワー2 階

設立年月日 ：2002 年 10 月 15 日

事業内容 ：Web サイト構築・CMS サイト構築・システム開発・AI プロダクト開発

U R L ：https://www.e-infonet.jp/

【本リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社インフォネット　IR 担当

E-Mail：investor_relations@infonet.jp