

平成 29 年 1 月 11 日

関係者各位

会 社 名 株式会社 S H I F T P L U S  
代 表 者 名 代表取締役社長 松 島 弘 敏  
問 合 せ 先 経営企画室 高 倉 大 輔  
(TEL. 088-855-5250)

## SHIFT PLUS、AI と人が協業する新しいカスタマーサポートサービス「AICO」を提供 ゲーム運営・開発会社 3 社との実証実験が決定

～2017 年春のサービスインに向けて最終段階へ～

株式会社 SHIFT PLUS（本社：高知県高知市／代表取締役：松島弘敏、以下 SHIFT PLUS）は、人工知能テクノロジー（以下、AI）を搭載したチャットシステム(※1)によるカスタマーサポート（以下、CS）サービスである「AICO」（呼称：アイコ）の提供を、2017 年春より開始いたします。

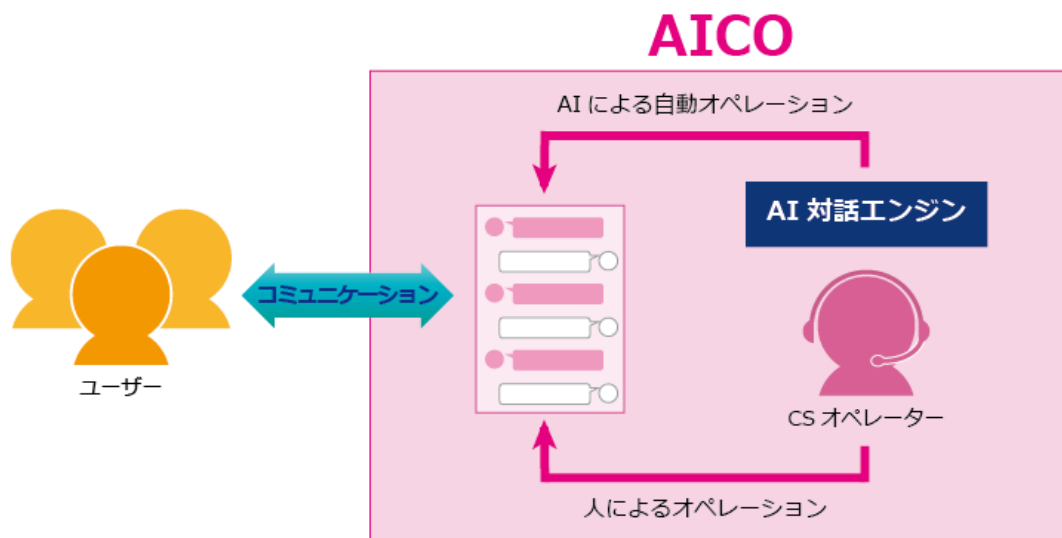
ソーシャルゲームにおける CS 業界では、問い合わせの主流はメールでのやり取りであり、ユーザーからの質問を受けてから 24 時間以内での返答が業界標準となっています。メールでの問い合わせ対応は、一般的かつ最適化されている一方で、オペレーター的人的リソース不足や、長文による意思疎通の困難さから問題解決までの時間が長く掛かってしまいます。また、効率化でオペレーターの処理能力に依存しない、簡潔で統一された返信文章のテンプレート化が、ユーザーによっては少し堅苦しい印象を与えてしまうなど、CS 対応によりユーザー満足度を下げる要因が課題となってきました。

SHIFT PLUS では、CS サービスに AI を導入することにより、深夜・休日も含めたチャット形式での問い合わせ自動対応により問題解決までの大幅な時間短縮化、オペレーター人材不足の緩和、また AI とオペレーターを適切に使い分けることによるバランスのとれたサポートの実現が可能となり、ユーザー満足度の向上に貢献できると考えています。しかしながら、AI は学習させるデータの精度によって、不適切な回答やロボット特有の冷たい対応によりユーザーの満足度を下げてしまう懸念も否定できません。

SHIFT PLUS では、これらの課題を解決し、ユーザーの更なる満足度の向上を実現する CS サービスの提供を目指し、AI テクノロジーを用いた対話システム開発を手掛ける株式会社 Nextremer（本社：東京都板橋区／代表取締役 CEO：向井永浩氏、以下 Nextremer）、対話システム開発に必要な学習データの提供を行う株式会社 dataremer（本社：高知県南国市／代表取締役社長：興梶敬典氏、以下 dataremer）のそれぞれの強みを活かし、「AICO」の開発を進めてまいりました。SHIFT PLUS がこれまでに培ってきた CS のノウハウやナレッジ、Nextremer によって開発された AI エンジンと Web システム、dataremer の対話シナリオやキャラクター作成のノウハウを掛け合わせ、「AICO」は実現されます。

日々ユーザーから届く様々な問い合わせの全てを AI だけで対応することは困難であり、また、AI に学習させるデータの収集には膨大なコストが必要です。「AICO」は CS 対応の全てを AI に置き換えるものではなく、AI とオペレーターが協業し、またオペレーターが対応した実績を基に AI に学習させることで、ユーザーに

これまで以上に快適なサービスを提供しながら、段階的に AI の対応比率を高めてまいります。「AICO」とは、AI を介すことで、ユーザーとオペレーター、ユーザーとクライアント（運営・開発会社等）、つまり人と人とのコミュニケーションを豊かにするという想いが込められたサービスとなっています。



「AICO」では、問い合わせから解決までの所要時間目標を平均 12 分とし、初期の段階においては、すべての問い合わせの約 30%を AI が回答します。問い合わせをチャットシステムで行うことで、1 回に送信する平均文字数は 30～100 文字以内と短く、ユーザーもオペレーターも読み取り易くなります。また、会話に近いテンポのやり取りで 1 対 1 の関係を築き易く、AI の対応にキャラクター性を持たせることで温かみを感じられるサービスを目指します。

導入に先立ち、2017 年 1 月～3 月の 3 ヶ月間、ゲーム会社 3 社 3 タイトルにて「AICO」を活用した CS サービスの実証実験を行います。本実験を行う各ゲームタイトルは、SHIFT PLUS にて CS 対応の協力・連携を行った実績があり、そこで得たナレッジや蓄積したデータも活用しながら、よりユーザー満足度の高い CS サービスの実現を目指してまいります。

SHIFT PLUS はこの「AICO」により、AI と人が共存し互いに高め合う社会の実現に貢献してまいります。まずは CS 業界において、サービスの付加価値向上、シェア拡大を推進し、「AICO」が持つ可能性を最大化できるよう、邁進してまいります。

引き続き、株式会社 SHIFT PLUS をよろしくお願いいたします。

※1

チャットシステム：オペレーターや AI とテキストベースでリアルタイムなやり取りを行うシステムです。メールベースでの問い合わせでは、ユーザーは返事がいつ届くかが分からず、また電話での問い合わせは待ち時間が長くなりやすく、どちらもユーザーのストレスを誘発することが多いと考えられます。チャットであれば、待ち時間もなくスムーズなコミュニケーションが可能になるところにメリットを置いております。

■実証実験を行うタイトルについて

実証実験を行うゲーム会社およびゲームタイトルは以下の通りです。

【株式会社リベル・エンタテインメント】

「アイ★チュウ」



社名	株式会社リベル・エンタテインメント
代表取締役社長	林田浩太郎
設立	2006年9月
本社所在地	東京都千代田区鍛冶町1-9-16 丸石第2ビル6F
事業内容	ソーシャルゲームの開発・運営 コンシューマーゲームの開発 ゲーム事業に関するコンサルティング業務
URL	<a href="http://liberent.co.jp/">http://liberent.co.jp/</a>

【株式会社オルトプラス】



社名	株式会社オルトプラス
代表取締役 CEO	石井武
設立	2010年5月
本社所在地	東京都渋谷区渋谷3-12-18 渋谷南東急ビル9F
事業内容	ソーシャルゲームの企画、開発及び運営
URL	<a href="http://www.altplus.co.jp/">http://www.altplus.co.jp/</a>

※上記に加え、ネイティブ型アクションゲーム会社1社の計3社3タイトル



■株式会社 SHIFT PLUS について

社 名	株式会社 SHIFT PLUS
代 表 取 締 役	松島弘敏
設 立	2015年4月
本 社 所 在 地	高知県高知市本町2丁目2番地27号
事 業 内 容	①ゲーム、WEBサービス、スマホアプリ等に対する QA・CS・マーケティング支援 ②海外IT系プロダクトの日本展開支援 ③インターネットサービスの開発・提供、 以上3つの事業を手掛ける。
U R L	<a href="http://www.shift-plus.jp">http://www.shift-plus.jp</a>

【当リリースに関する問い合わせ】

株式会社 SHIFT PLUS

経営企画室 高倉

電話 : 088-855-5250

Email: [info@shift-plus.jp](mailto:info@shift-plus.jp)