

<プレスリリース>

2021 年 11 月 25 日  
Kore.ai Japan 合同会社  
株式会社 IIJ エンジニアリング

## **Kore.ai と IIJ エンジニアリングがサポート業務委託契約を締結**

～本日より、IIJ エンジニアリングが Kore.ai 製品のユーザーサポート窓口を開設し、  
国内ユーザーを包括的に支援～

会話型 AI ソフトウェアのリーディングカンパニー、米 Kore.ai (コア・エーアイ) 社の日本法人である Kore.ai Japan 合同会社 (本社：東京都港区、エグゼクティブ・バイスプレジデントアジア太平洋 及び 日本社長：スリニ・ウナマタラ、以下「Kore.ai」) と株式会社 IIJ エンジニアリング (本社：東京都千代田区、代表取締役社長：山井 美和、以下「IIJ-EG」) は、このたび Kore.ai 製品に関するサポート業務委託契約を締結し、IIJ-EG が本日より、Kore.ai 製品ユーザーのサポート窓口を開設し業務を開始することをお知らせいたします。

IIJ-EG は、Kore.ai 製品サポートの一次窓口としての役割を担うだけでなく、Kore.ai のグローバルサポートチームと連携し、国内の Kore.ai ユーザーの問い合わせに包括的に対応します。IIJ-EG の 24 時間 365 日体制のシェアードサポートセンターが、一次窓口としてナレッジベースによる問い合わせ内容の迅速な切り分けを行って初動対応するのに加え、高度な問い合わせに対しては、エンジニアで構成されたバックサポートセンターが事象の検証や Kore.ai のグローバルサポートチームと連携しながら、ユーザーの問題解決を支援します。

Kore.ai は、2020 年 10 月の日本法人設立以来、コンタクトセンターや社内の IT、経理、人事など、社内外からのお問い合わせ対応や業務自動化等の分野で好評を得て、順調にビジネスを拡大しています。最近では、パートナー企業も増え、今後ますますユーザーの拡大が見込まれることから、国内ユーザーに対してより充実したサポートを提供するため、このたび IT アウトソーサーとして豊富な運用ノウハウを持つ IIJ-EG とサポート業務委託契約を締結しました。

IIJ-EG は、商用インターネットプロバイダーの草分けである株式会社インターネットイニシアティブのサービス運用監視業務を担う子会社として、1998 年に創業しました。以来 20 年以上にわたり、インターネットやセキュリティ、クラウドサービスの運用サポートを行っており、現在は、IIJ グループだけでなく、広く一般企業の IT 部門にもアウトソーシングサービスを提供しています。従来のオペレータによる臨機応変な対応と、自動化製品を組み合わせたハイブリッドな運用サポートを提供することで、ネットワークやシステムをより便利に、より簡単に、より安全に利用できる支援を行っています。2016 年からは AI ツールや RPA を用いた業務の自動化に取り組み、様々なツール、製品群を業務に活用してきました。これまでの実績を生かすことで、Kore.ai 製品の市場拡大に貢献することができると判断し、Kore.ai 製品のサポート業務委託契約の締結に至りました。

IIJ-EG では、今後自社でも Kore.ai 製品を導入して、テキスト自動化ツールの高度化、チャットボットなどの新規機能導入などを図ります。IT アウトソーシング事業の重要ツールとして Kore.ai 製品を活用し、顧客の DX 推進実現に貢献していく所存です。

以上

## **Kore.ai について**

Kore.ai (コア・イーアイ) は、市場有数の会話型 AI プラットフォーム上に構築されたデジタルバーチャルアシスタントを通じて、顧客と従業員のやり取りを自動化し、ビジネスのスピードを速めています。顧客と従業員の体験を優先する企業は、Kore.ai のノーコード会話型 AI プラットフォームを使用して、顧客満足度を高め、運営コストを低減しています。米国の上位 4 行の銀行、上位 3 社のヘルスケア企業、100 社を超えるフォーチュン 500 企業が導入しており、2014 年の Kore.ai 設立以来、10 億件のインタラクションを自動化してきました。Kore.ai の構築済みの業界や部門向けバーチャルアシスタントは、こうしたトップ企業がフロントオフィス業務の自動化の影響をより簡単かつ迅速に拡大できるようにします。Kore.ai はトップアナリストから、リーダー企業そして革新企業として認められています。本社を米国オーランドに置き、日本、インド、英国、欧州に拠点を擁しています。詳細については、[kore.ai](https://www.kore.ai) をご覧ください。

## **株式会社 IIJ エンジニアリングについて**

株式会社 IIJ エンジニアリングは、商用インターネットサービスプロバイダの草分けである株式会社インターネットイニシアティブのサービス運用監視業務を担う子会社として、1998 年に設立されました。以来、データセンターでの運用監視業務やヘルプデスクの運営などをはじめネットワーク運用管理に関する様々なアウトソーシングサービスを提供しています。詳細については、<https://www.ij-engineering.co.jp/> をご覧ください。

### **本件にかかるお問い合わせ先：**

#### **報道機関の方のお問い合わせ**

Kore.ai Japan 合同会社

御船 E-mail: [kojiro.mifune@kore.com](mailto:kojiro.mifune@kore.com)

共同ピーアール株式会社 (Kore.ai Japan 広報代行)

担当/電話番号：児玉 (070-4303-7256)、竹村 (080-8870-0347)

E-mail: [kore.ai-pr@kyodo-pr.co.jp](mailto:kore.ai-pr@kyodo-pr.co.jp)

IIJ グループ広報

TEL: 03-5205-6310 FAX: 03-5205-6377

E-mail: [press@ij.ad.jp](mailto:press@ij.ad.jp) URL: <https://www.ij.ad.jp/>

#### **一般の方のお問い合わせ**

Kore.ai Japan 合同会社

御船 E-mail: [kojiro.mifune@kore.com](mailto:kojiro.mifune@kore.com)

株式会社 IIJ エンジニアリング 営業窓口

TEL: 03-5205-4020 FAX: 03-5205-4021

E-mail: [sales@ij-engineering.co.jp](mailto:sales@ij-engineering.co.jp) URL: <https://www.ij-engineering.co.jp/>