

<プレスリリース>

2022年8月31日  
Kore.ai Japan 合同会社  
株式会社 IIJ エンジニアリング

## エンタープライズ向け対話型 AI ソフトウェアの Kore.ai と IIJ エンジニアリングがリセラーパートナー契約締結

IIJ エンジニアリングがゴールドパートナーとして、  
自社の ICT 運用アウトソーシングサービスと Kore.ai 製品を組み合わせ提供

対話型 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」) および、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 エンジニアリング」) は、リセラーパートナー契約を締結いたしました。

IIJ エンジニアリングはゴールドパートナーとして、対話型 AI プラットフォーム「Kore.ai XO Platform」や、コンタクトセンターソリューション「SmartAssist」など Kore.ai のユーザーサポート製品を本日より取扱開始し、自社の ICT 運用アウトソーシングサービスと組み合わせ、主にエンタープライズ企業向けに提供します。製品の再販にとどまらず、情報システム部門向けにシステムのセットアップ、AI 用知識学習などの導入支援 (インテグレーションサービス) と導入後の保守・運用に加え、お客様のニーズに合わせて対応時間等のサポート体制を強化する「拡張サポート」をあわせて提供することで、お客様企業の DX (デジタルトランスフォーメーション) 推進を支援していきます。

IIJ エンジニアリングでは、ユーザーサポート業務におけるフロント対応が今後 AI やロボットに移行し、人の役割はその仕組みづくりへと変化していくと考え、2017年からBPO (業務アウトソーシング) およびRPA (業務自動化) サービスを提供しています。従来、情報システム部門がユーザー部門の業務をどれだけ理解しシステムに反映できるかが、DX を推進する上での一つの鍵でした。Kore.ai 製品は、UI のドラッグアンドドロップでバーチャルアシスタントのレスポンスを容易に設計できるため、ユーザー部門の要望を即時システムに反映して、より現場のニーズに合ったサポート業務の自動化を進めることができます。IIJ エンジニアリングでは、同社の ICT 運用アウトソーシングサービスの一環として導入支援することで、お客様企業の DX 推進を支援していきます。一方、Kore.ai は、IIJ エンジニアリングが、創業以来 25 年間、一貫して ICT アウトソーシング事業を展開し、そこで培った技術力やビジネスネットワークが、Kore.ai 製品の市場拡大に貢献できると期待しています。

IIJ エンジニアリングでは、Kore.ai 製品の社内導入も進めており、今後は、実際の活用から得た知見も Kore.ai 製品の販売に活かし、顧客の DX 推進実現に貢献していく予定です。また、将来的には、中堅中小企業向けに、Kore.ai 製品を MSP (マネージドサービスプロバイダー) サービスとして提供していくこ

とも視野に入れていきます。

### **Kore.ai 製品の特徴**

- **対話型 AI プラットフォーム「Kore.ai XO Platform」**

Kore.ai が提供する対話型 AI プラットフォーム「Kore.ai XO Platform」は、独自の 3 つのエンジンを組み合わせた自然言語処理により、人と会話をしているような形で高度な問い合わせ対応やアクションを実現します。ローコード/ノーコードの開発環境により、比較的簡単にバーチャルアシスタントを構築・運用することが可能です。テキストと音声の両方に対応しており、追加費用なく 30 以上の外部チャネルとの接続が可能です。事前に作成したフローから外れる予測不可能な発言に対しても対話を継続することができ、AI による自己解決率は 80%を超えています。

※2022 年 5 月、Kore.ai Virtual Assistant Platform のブランド名を Kore.ai XO Platform に変更しました。

- **コンタクトセンターソリューション「SmartAssist」**

「SmartAssist」は、世界初の AI ネイティブ型エンドツーエンド Call Center as-a-Service (CCaaS) です。Kore.ai XO Platform を基盤に、対話型 IVR (自動音声応答システム) やバーチャルアシスタント、コールデフレクションを組み合わせることで、インバウンドのカスタマーサービスコールにおけるエンドツーエンドのコール自動化を実現します。最新版の SmartAssist では、最大 80%のコールとチャットを自動化し、ライブエージェントに連絡することなく、顧客満足度の向上と優れたカスタマーエクスペリエンスを実現します。また、対話の内容を過去の履歴/エスカレーション時の感情等もシームレスにライブエージェントに連携し、さらに、問い合わせに対する回答例をボットがライブエージェントに推奨するなどし、問い合わせ対応業務の支援をします。

### **IIJ エンジニアリング ICT 運用アウトソーシングサービスの特徴**

- **情報システム部門特化ソリューション**

IIJ エンジニアリングが提供する ICT 運用アウトソーシングサービスは、企業の情報システム部門に特化したラインアップを揃えることで、情報部門技術者を社内操作支援やヘルプデスクなど反復性の高い定常業務から開放し、本来注力すべき ICT 戦略・DX の推進にふりむけることを支援します。お客様システムのフィールドサポートやテクニカルサポートなど、様々な顧客支援サービスを提供していますが、特に利用者の多い社内向けヘルプデスクでも、専用体制をとることで顧客の企業カルチャーに合わせた対応や独自アプリケーションの運用までも含めて総合的に対応します。いずれも多彩な RPA (業務自動化)、OCR (自動文字認識)、AI プラットフォームを活用して高効率なアウトソーシングを提供します。なお 24 時間 365 日のオペレーション環境により、緊急性の高いインシデントは夜間休日の提供も可能です。

以上

### **Kore.ai について**

Kore.ai (コア・エーアイ) は、市場有数の対話型 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 のノーコード対話型 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。

Kore.ai バーチャルアシスタントの動画ライブラリはこちら：<https://www.vashowroom.com/動画>

### **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: 03-5205-4820 FAX: 03-5205-4821

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