



平成29年7月13日

各 位

会 社 名 日 本 P C サ ー ビ ス 株 式 会 社
代表者名 代表取締役社長 家 喜 信 行
(コード番号:6025 名証セントレックス)
問合せ先 取締役管理部長 山 本 由 貴
(TEL 06-6734-7722)

(プレスリリース) ロボットコールセンター本格開始のお知らせ

当社は、2017年4月よりAIロボット用の問い合わせ窓口を設置し運営しておりましたが、2017年7月15日より、家庭用ロボットの設定やトラブルを解決する、ロボットコールセンターを本格開始いたします。これにより伸び行くAIロボット市場をサポートしていきます。

急速に発展している人工知能技術は多くの製品を生み、関連市場は2015年の3兆7,450億円から2020年には23兆638億円に伸びると予測されています*。家庭においても、学習や家事を助けるロボット、コミュニケーションや見守り機能を持つロボットなどがすでに活躍しておりますが、ロボット開発メーカーでは、ユーザーへの直接のサポートを自社で行っていないことがあり、一般の方が使いこなすには難しいケースも多々あります。

当社は、現在までに学習ロボット・ペットの見守りロボット、お掃除ロボットなどを提供する3社と提携し、2017年4月よりAIロボット用の問い合わせ窓口を設置してきました。すでに一般ユーザーからの問い合わせにお答えしていますが、下記のように、基本的な使い方の相談が主となっています。

ロボットに関する相談 内訳 (2017年4～6月)

初期設定・起動・操作など使い方： 37%

ログインやネットワーク方法： 22%

購入前の相談： 13%

当社では、IT機器のトラブル相談を年間14万件受け付けている経験をもとに、効果的・効率的なサポートが可能で、電話や遠隔操作、訪問でのトラブル解決のノウハウを活かし、ロボットコールセンターを本格開始し、今後もロボット専用のサポートサービスをさらに充実していきます。

*2015年、EY総合研究所株式会社推定

なお、本件について当期の業績に与える影響は軽微であります。

以 上