



報道関係者各位

プレスリリース

2018年8月2日

株式会社エル・ティー・エス

LTS とレトリバ、コールセンター向け AI 活用アセスメントで協業 ～大手金融機関にてコールセンターへの AI 導入計画策定を支援～

株式会社エル・ティー・エス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：樺島 弘明／以下、LTS）は株式会社レトリバ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：河原 一哉／以下、レトリバ）と 2018 年 5 月に協業を開始したことをお知らせします。

【短期間で AI 利用のための導入アセスメント～導入計画の作成が可能に】

AI※ソリューション活用は、実験・検証のフェーズから、自社の業務課題解決や将来を見据えた実用化に向けた導入フェーズに移行する企業が増えてきています。コールセンター向け AI 技術（自然言語処理、機械学習、深層学習）に特化しているレトリバと、コールセンター向け業務アセスメント・改善のコンサルティング支援実績が豊富な LTS の知見により、従来よりも短期間で AI 利用のための導入アセスメント～導入計画の作成が可能となりました。

本協業の先駆けとして、大手金融機関にてレトリバが提供する AI ソリューション（自然言語処理及び機械学習を用いたソフトウェア製品）をコールセンターで利用するための導入アセスメント～導入計画の作成を実施いたしました。

今回の取り組みで構築した枠組みは、大手金融機関に限らず他業種にも適用していくことができます。

【協業による相乗効果】

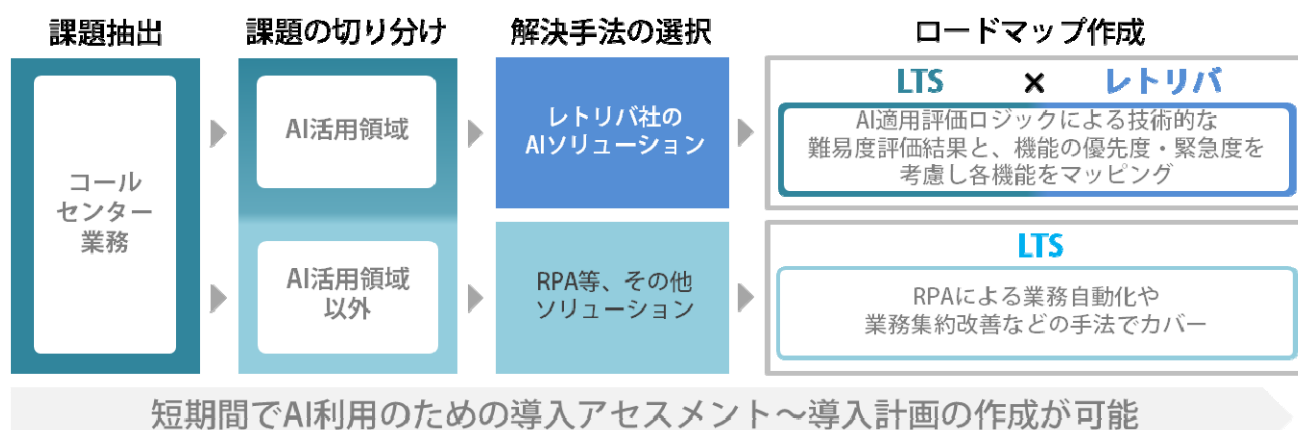
■レトリバの強み

レトリバは、自然言語処理、機械学習、深層学習を技術基盤としながら、技術に詳しくなくても直感的に使える操作性や簡単な設定画面で利用できる製品を開発し、顧客の課題やニーズに応じて最適な製品や技術を組み合わせて提供しています。人の業務を支援することに特化しているため、常に現場の声に耳を傾け、大量の学習データを準備することなく現場の役に立つことを優先したアプローチで、最適な AI ソリューションを提供することが可能となります。

■LTS の強み

LTS は、コンタクトセンターの立ち上げ支援から、業務アセスメント～改善のコンサルティング、グローバル展開の支援まで、顧客接点領域に対する豊富なサービス提供実績を有しています。また、AI を含めた先端テクノロジーの活用実績も豊富に有しています。

上記の知見に加えて、ビジネスプロセスマネジメントを活用した業務の可視化・改善をコアサービスとする LTS が業務アセスメントを実施することで、AI を含む各種テクノロジーや改善手法を、お客様の個々の業務課題に応じて適切に組み合わせ提供することが可能となります。



■相乗効果

コールセンターで働く人を支援する AI ソリューションに特化したレトリバと、LTS の持つコールセンターの業務アセスメントテンプレート・AI 適用難易度を評価するロジックを組み合わせることで、AI 利用のための導入アセスメント～導入計画の作成が短期間で可能となり、業務への本格的な AI 導入を早期に開始することができます。

【株式会社レトリバについて】

株式会社レトリバは「お客様の課題を最先端の技術で解決する」をミッションとし、数多くのソフトウェアを提供しております。自然言語処理、機械学習、深層学習をコアテクノロジーとしてコールセンターの問い合わせ分析、回答支援などを行うソリューションを提供しています。

<会社概要>

代表者：代表取締役 河原 一哉

設立：2016年8月

資本金：84,995,040円

所在地：〒102-0071 東京都千代田区富士見一丁目12番1号 Q-DAN 1991 ビル 4階

URL：<https://retrieva.jp/>

事業内容：自然言語処理及び機械学習を用いたソフトウェアの研究・開発・販売・導入およびサポート

【株式会社エル・ティー・エスについて】

「お客様の現場に入り込み、人に働きかけることで戦略の実行にコミットする」をサービスポリシーとし、企業変革・働き方改革・デジタルシフトを支援する企業です。ビジネスプロセスマネジメントと先端テクノロジーへの知見を通じて、自律・継続性を踏まえた実効性のある変革支援サービスを提供しています。

東京証券取引所 マザーズ市場（証券コード：6560）

<会社概要>

代表者：代表取締役社長 樺島 弘明

設立：2002年3月

資本金：440,710,600円（2017年12月31日時点）

所在地：〒160-0022 東京都新宿区新宿2-8-6 KDX 新宿 286 ビル 3階



U R L : <https://lt-s.jp/>

事業内容： プロフェッショナルサービスの提供

(コンサルティング、ビジネスプロセスマネジメント、デジタル活用サービス)

IT プラットフォーム「アサインナビ」の運営

(IT ビジネスコミュニティ、採用・人材育成、M&A 支援、メディア運営)

■注釈

AI (エーアイ) Artificial Intelligence (人工知能) の略

人工的にコンピュータ上などで人間と同様の知能を実現させようという試み、或いはそのための一連の基礎技術を指す。

(出典:Wikipedia)

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社エル・ティー・エス 広報担当

T E L : 03-5312-7010

E-Mail : info@lt-s.jp