

Press Release

2020 年 4 月 28 日
株式会社テリロジー
アイテック阪急阪神株式会社

テリロジーとアイテック阪急阪神が
TechSee社ビジュアルカスタマーアシスタンス・サービスを
ケーブルテレビ事業者及びエネルギー小売事業者向けに提供開始
～ 緊急事態時のサポート業務継続を支援へ ～

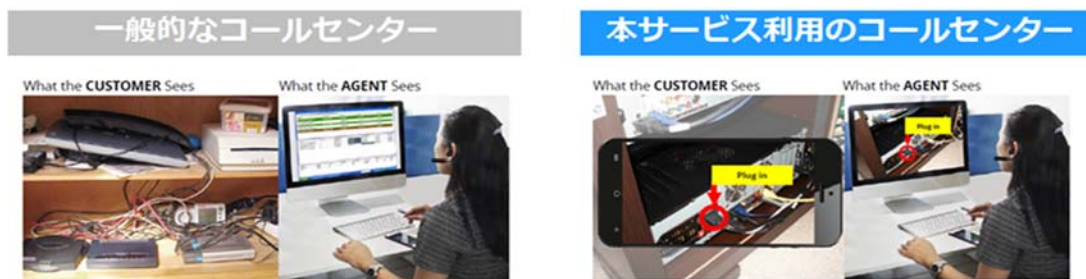
株式会社テリロジー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：阿部 昭彦、以下「テリロジー」）と、アイテック阪急阪神株式会社（本社：大阪市福島区、代表取締役社長：清水 正明、以下「アイテック阪急阪神」）は、イスラエル TechSee Augmented Vision Ltd.（本社：イスラエル国ヘルツェリア市、Eitan Cohen、CEO & CO-Founder、以下「TechSee 社」）の AR（拡張現実）と AI（人工知能）を活用した、リアルタイム画像共有によるカスタマーサポートを実現する次世代のソリューション「ビジュアルカスタマーアシスタンス・サービス」をケーブルテレビ事業者及びエネルギー小売事業者向けに近日提供開始予定であり、本日、2020 年 4 月 28 日より申込受付を開始することを発表いたします。

【背景】

カスタマーサポート業務において、音声によるサポートが中心となっており、現地の状況を十分把握できず解決までに必要以上の時間がかかるなど、お客様、オペレータ双方にとって大きな負担、ストレスにつながる場合があります。

このような状況で、音声に加えてビジュアル（画像）を活用した「ビジュアルカスタマーアシスタンス・サービス」を利用することで、顧客満足度や問題解決率の向上、対応時間の削減によるコスト削減が実現できます。また、現地状況を迅速に把握できることから、緊急時の復旧指示ツールとしても期待されています。

【主な特徴】



- ビジュアルサポート・・・画像による状況把握、AR 機能によりポインターも共有が可能
- 専用アプリ不要・・・オペレータから受信した SMS にクリックするだけで利用可能
- ビジュアルガイド・・・オペレータは、画像にガイドを追加し、サポート可能
- 双方向チャット・・・お客様と簡単なチャットメッセージのやりとりが可能
- OCR スキャン（オプション）・・・シリアル番号や ID などの英数字を自動認識

Copyright (C) ITEC HANKYU HANSHIN CO.,LTD. all right reserved.

Copyright (C) Terilogy Co., Ltd. all right reserved.

【導入メリット】

お客様の目の前の状況を、スマートフォンを通じてコールセンターで共有、ビジュアルガイドにより迅速に解決することができます。

- ✓ 1次コールでの解決率のアップ
- ✓ 技術者派遣が困難な状況下でのサポート業務の継続
- ✓ 技術者派遣率の削減
- ✓ 技術者の派遣コストを含めカスタマーサポート業務のコスト削減
- ✓ お客様、オペレータ双方のストレス低減
- ✓ 迅速なトラブル解決による顧客満足度の向上

【アイテック阪急阪神の取組み】

アイテック阪急阪神は、ケーブルテレビ事業者及びエネルギー小売事業者向けに問い合わせシステムと顧客管理システムを統合した「i-PLAT」を提供し、関連する業務を円滑且つ効率的に運用するために「モバイル営業支援」「工事支援」等のサブシステムから「コールセンターサービス」「業務支援センターサービス」等の様々なソリューションの提供を行ってまいりました。

コンタクトセンターを運営する事業者様に「ビジュアルカスタマーアシスタンス・サービス」を提供することで、コールセンター業務の改善に貢献してまいります。



■アイテック阪急阪神の概要

アイテック阪急阪神は、阪急阪神東宝グループに属する情報サービス事業会社で、グループ内向けはもとより、グループ外向けのソリューション事業をはじめ、社会システム事業、インターネット事業、医療システム事業、システム開発受託事業など幅広く展開しています。

商 号：アイテック阪急阪神株式会社

代 表 者：代表取締役社長 清水 正明

設 立：1987年7月

所 在 地：大阪市福島区海老江1丁目1番31号

事 業 内 容：ソリューション事業、インターネット事業、社会システム事業、医療システム事業、システム開発受託事業（技術サービス事業）

※詳細については、<https://itec.hankyu-hanshin.co.jp/> をご覧ください。

■テリロジーの概要

テリロジーは、エンタープライズネットワーク、ブロードバンド・アクセス、セキュリティ、ネットワーク管理の4つのソリューションを中核に、米国やイスラエルの最先端ソリューションや自社開発製品を取り扱うテクノロジー・バリュークリエイターです。

商 号：株式会社テリロジー

代 表 者：代表取締役社長 阿部 昭彦

設 立：1989年7月

所 在 地：東京都千代田区九段北1丁目13番5号

事 業 内 容：海外ハードウェア、ソフトウェア製品の輸入販売、ネットワーク関連製品の販売、システムコンサルティングと構築、教育など

※詳細については、<https://www.terilogy.com> をご覧ください。

■TechSee 社の概要

TechSee 社は、人工知能と拡張現実を搭載した世界初のインテリジェントなビジュアルエンゲージメントソリューションを提供することにより、カスタマーエクスペリエンス領域に革命をもたらしました。

TechSee 社は、世界中の企業が、より良いカスタマーエクスペリエンスを提供しつつ、コストを削減することを可能とします。

TechSee 社は、モバイルテクノロジー、コンピュータービジョン、機械学習、ビッグデータで長年の経験を持つ業界のエキスパートが率いています。

なお、テルアビブに本社を置き、ニューヨークとマドリードにオフィスを構えています。

※詳細については、<https://techsee.me/> をご覧ください。

■本件についての報道機関のお問い合わせ先

アイテック阪急阪神株式会社 マルチメディア事業本部 TEL：06-6347-0384 solution@i-plat.jp

株式会社テリロジー グループ事業推進統括部 TEL：03-3237-3291 tech-see@terilogy.com