

インフォシス、アムドックス、ファーウェイによって強化されたフィリピンのグローブ・テレコムが「Cognitive Digital Agent」が TM Forum Catalyst 賞を受賞

人工知能を採用したプロジェクトが次世代カスタマーケアサービスで Catalyst 賞を受賞

バンガロール(2017年1月25日): コンサルティング、テクノロジー、アウトソーシング、次世代サービスのグローバル・リーダーであるインフォシスは本日、[TM Forum Live! Asia](#) の「Best in Show」カテゴリで賞を獲得したことを発表しました。TM Forum はデジタル・ビジネスのための世界的な大手の業界団体であり、この賞は「**Cognitive Digital Agent** (認知式デジタル・エージェント)」という、フィリピンのグローブ・テレコムが、インフォシス、アムドックス、ファーウェイと共同で促進したプロジェクトに対して授与されました。

このプロジェクトはコグニティブ・コンピューティング・テクノロジーを使って通信事業のプロセスと連携させることによって、カスタマー・エクスペリエンスをより直感的かつ自然な形で向上させることが可能であることを証明しました。インフォシスはファーウェイとアムドックと共に、今日のデジタル経済の中で常に変化する消費者ニーズや需要に対応するため、Cognitive Digital Agent (グローブ・テレコムが率いた5ヶ月間のプロジェクト)を構築しました。

これは人工知能技術を活用して次世代のカスタマーケアサービスを創造することを目標としたもので、コア・ソリューションはインフォシスの自然言語処理、機械学習、コグニティブ・コンピューティングにおける専門知識によって促進されました。Cognitive Digital Agent はインタラクティブ・ボイス・レスポンス(IVR)やポータル、ウェアラブルなどのオムニチャネルを使って複雑な問い合わせに対応したり、質問に回答したりすることができます。

Cognitive Digital Agent は、コールセンターへの問い合わせに対する回答が自然言語で処理されるため、消費者にとってより利用しやすく、また、ソーシャル・メディア・プラットフォームやスマート・ウォッチなどでマシン・エージェントが24時間365日問い合わせに対応する、といった効果を発揮します。TM Forum はこのように機械学習や人工知能(AI)を独創的に採用し、チャネル間で輝かしいビジネス上の成果を見せたこのプロジェクトを評価しました。

引用文

インフォシスのエネルギー/公益事業/通信事業/サービス事業部プレジデント兼グローバル・ヘッドであるラジェシュ・クリシュナムルティ氏:

「当社の目標は次世代のカスタマーケアサービスを創造するために自然言語処理や機械学習などのコグニティブ・コンピューティングや人工知能技術をいかに利用するか、ということを探求することです。それによって当社は顧客満足度を著しく向上する本プロジェクトを構築することができました。この賞は当社の人工知能を開発する能力を証明し、電気通信業界におけるソートリーダーシップを確立するものです。」

グローブ・テレコムの最高情報責任者、Pebbles Sy-Manalang:

「グローブはフィリピン人がデジタル・ライフスタイルを実現するためのニーズを満たすために必要な設備を十分に備えたデジタル・サービス・プロバイダーとして、フィリピンの電気通信業界変革の最前線にいます。当社は人工知能の概念や技術を採用し、グローブの6千8百万人のお客様に、費用効率の高い、向上したサービスを提供することによって再び変革を起こしています。当社が TM Forum の Catalyst プログラ

ムで Cognitive Digital Agent の可能性と適応性を示そうと決断した際インフォシスと提携した理由は、インフォシスが通信業界におけるリーダー的な位置づけにあり、豊富な人工知能や機械学習プラットフォームを持っているからです。私は当社とインフォシス、アムドックス、ファーウェイとのパートナー・エコシステムによってこの産業に潜在的な価値とお客様にどのようなサービスを提供できるかを証明することができ、またそれを TMF に評価していただいたことを嬉しく思っております。」

TM Forum、Services & Catalysts、バイスプレジデント、レベッカ・センデル:

「この受賞したプロジェクトはコラボレーションとチームワークを通じてソリューションを迅速に開発し、コスト削減(10~40%)という形で定量化できるビジネスの成果をもたらし、Catalyst プログラムの精神を捉えました。これらの結果は個々の企業が実現したいと願う以上に低リスク、低コストでより迅速なソリューションの設計、構築、テストが可能なコラボレーション・プラットフォームである Catalyst プログラムの研究開発相乗効果の模範となります。」

セーフハーバー条項省略

問い合わせ先

インフォシス 日本支店 マーケティングマネージャー
安藤 穰 jo_ando@infosys.com / 03-5545-3257