

発行所: 株式会社じほう www.jiho.co.jp

本社/〒101-8421東京都千代田区猿樂町1-5-15

支局/〒541-0044大阪市中央区伏見町2-1-1

© じほう2016

インテリム、IT企業と協業開始

AI活用の被験者募集サービスなど

CROのインテリム(大阪市、浮田哲州社長)と、一部上場の動画配信などを手掛けるIT企業U-NEXT(東京都、宇野康秀社長)の子会社U-NEXTマーケティング(溝辺和広社長)はこのほど、人工知能を活用した「AI コンシェルジュ」を用いたメディカルコールセンターの提供に関して協業することで合意し、17日から同サービスの提供を開始した。被験者募集や、製薬企業の「お薬相談室」などでの活用をアピールしていく。

AI コンシェルジュは、会話や言葉を高い精度で認識・解析する人工知能を活用し、企業などのコンタクトセンターにおける問い合わせや商品受注、販売などの業務の一部を人工知能により対応するもの。有人による応対量、応対時間削減を推進でき、コンタクトセンターの効率的な運営などをメリットとしている。

両社は医療・医薬品分野でも、低コストで効率的な24時間対応や多言語対応を実現できるとしており、患者へのサービス提供に関し、インテリムの臨床開発での経験とU-NEXTマーケティングのコールセンターの先端技術を融合していく方針。

具体的には「医療・医薬品におけるカスタマーサポートセンター」「AI コンシェルジュ」「アウトバウンド/インバウンド」「多言語」をキーワードとした新たな商品開発戦略を進め、医療従事者、医薬品・医療機器企業やCRO、SMOおよびMS等に向けて新IT時代のコールセンターサービスを提供する。高品質、低コストを訴求することで、大学・研究機関関係者にも周知を図る。

将来的には韓国、中国、台湾等のアジア各国への展開も検討を始める。また、両社はコンタクトセンターだけではなく、アプリやチャット等の複数チャネルでの対応、遠隔医療から介護まで、コミュニケーションが発生するさまざまなシーンに応じたサービス開発も視野に入れているとしている。