

与空色资本合作

利用 AI（人工智能）技术参与 BPO 事业

（2016 年 10 月 7 日）

伊藤忠商事株式会社（总部：东京都港区，社长：冈藤正广，以下简称“伊藤忠商事”）、Bellssystem 24 holdings 株式会社（总部：东京都港区，社长：柘植一郎，以下简称“Bellssystem 24”）、NTT 数据株式会社（总部：东京都江东区，社长：岩本敏男，以下简称“NTT 数据”）3 家公司通过第三者定向增发获得了利用 AI（人工智能）技术提供 Web 待客服务的空色株式会社（总部：东京都品川区，代表：中嶋洋巳，以下简称“空色”）的股权，并就利用 AI 技术扩大 BPO 事业的资本业务合作事宜达成一致。伊藤忠商事及 Bellssystem 24 的出资比例各为 6.9%，NTT 数据为 2.8%。

平成 27 年（2015 年）日本国内 BtoC-EC（面向消费者的电子商务交易）市场规模达到 13.8 万亿日元（比上年增长 7.6%）^{（注1）}，呈持续稳步增长态势。在这样的情况下，目前空色利用对话式聊天系统为 EC 经营者主要面向服装界提供 Web 待客服务“OK SKY™”。该服务针对顾客的咨询，首先通过 AI 进行自动应答，当决定购买时可切换至熟悉商品的操作员进行详细回复。因此，不仅提高了 Web 上的购买率，实现了提升 Web 的顾客数量，同时也为实体店输送了顾客。

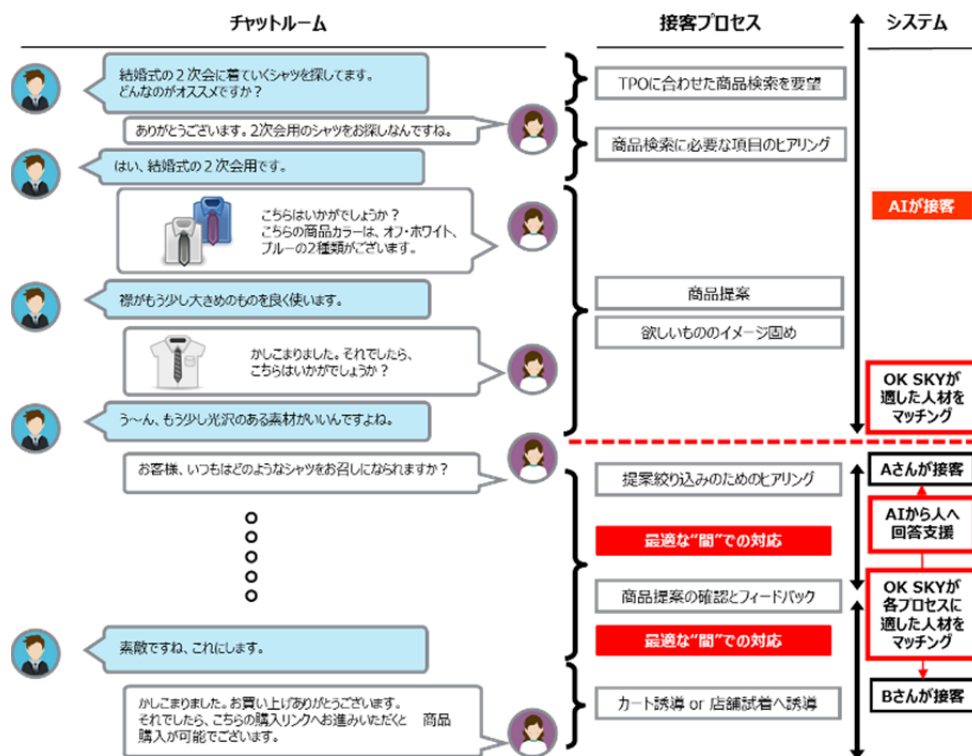
伊藤忠商事、Bellssystem 24、NTT 数据 3 家公司充分利用各公司在国内外的网络，以扩大空色提供的“OK SKY”的销售为目的开展业务合作。Bellssystem 24 将“OK SKY”引入拥有的客服中心内，并将该公司积累的各行业的操作能力和培养人才的经验与空色具有的销售程序的设计能力相融合，进一步推进扩大各行业的销售委托业务。

NTT 数据在该公司开展全渠道销售^{（注2）}的基础上，通过将“OK SKY”与对话式商务领域结合，旨在向顾客扩大销售的同时，在技术方面进一步加强与 NTT 集团 AI 相关技术的合作等。

伊藤忠商事利用海外网络不断推进亚洲地区业务的发展。Web 待客服务在浸透以中国为中心的亚洲市场销售“OK SKY”，进一步推进 Web 待客服务自动化。

伊藤忠商事、Bellssystem 24、NTT 数据 3 家公司将 IT 和亲和性高的 BPO 领域作为重点发展领域之一，通过与结算合作等先进商业模式及利用 AI 技术创造新的 BPO 领域的企业进行业务合作，今后将继续扩大 BPO 业务领域。

<利用 OK SKY 应对顾客图示>



(注1) 自经济产业省“平成 27 年度加强日本经济社会信息化服务化相关基础建设(有关电子商务交易市场调查)”

(注2) 整合实体店和网店的所有销售及流通渠道，打造可以随时随地购物的环境

※ “OK SKY” 是空色株式会社的（商标）。

※其他，本文中的商品名称、公司名称及团体名称都是各公司的商标或注册商标。

关于 Web 待客服务 “OK SKY”

在利用 AI 技术及通过本公司服务所积累的 Web 销售运营经验的基础上，通过 Web 实现最符合每位顾客的待客服务。

在 Web 上与顾客对话聊天实现实时待客，同时，充分利用 AI 系统可了解顾客的需求，为顾客提供有效的服务，并帮助顾客顺利选择商品。

通过利用该服务，每一位接线员可同时接待 7~8 名顾客。

空色株式会社 公司概况

公司地址：东京都品川区西五反田 1-32-11 恒信大厦 3F

代表：社长 中嶋洋巳

成立时间：2013 年 10 月 1 日

注册资本：8,525 万日元（2016 年 9 月）

业务内容：提供 Web 待客服务 “OK SKY”

URL：http://solairo.co.jp/