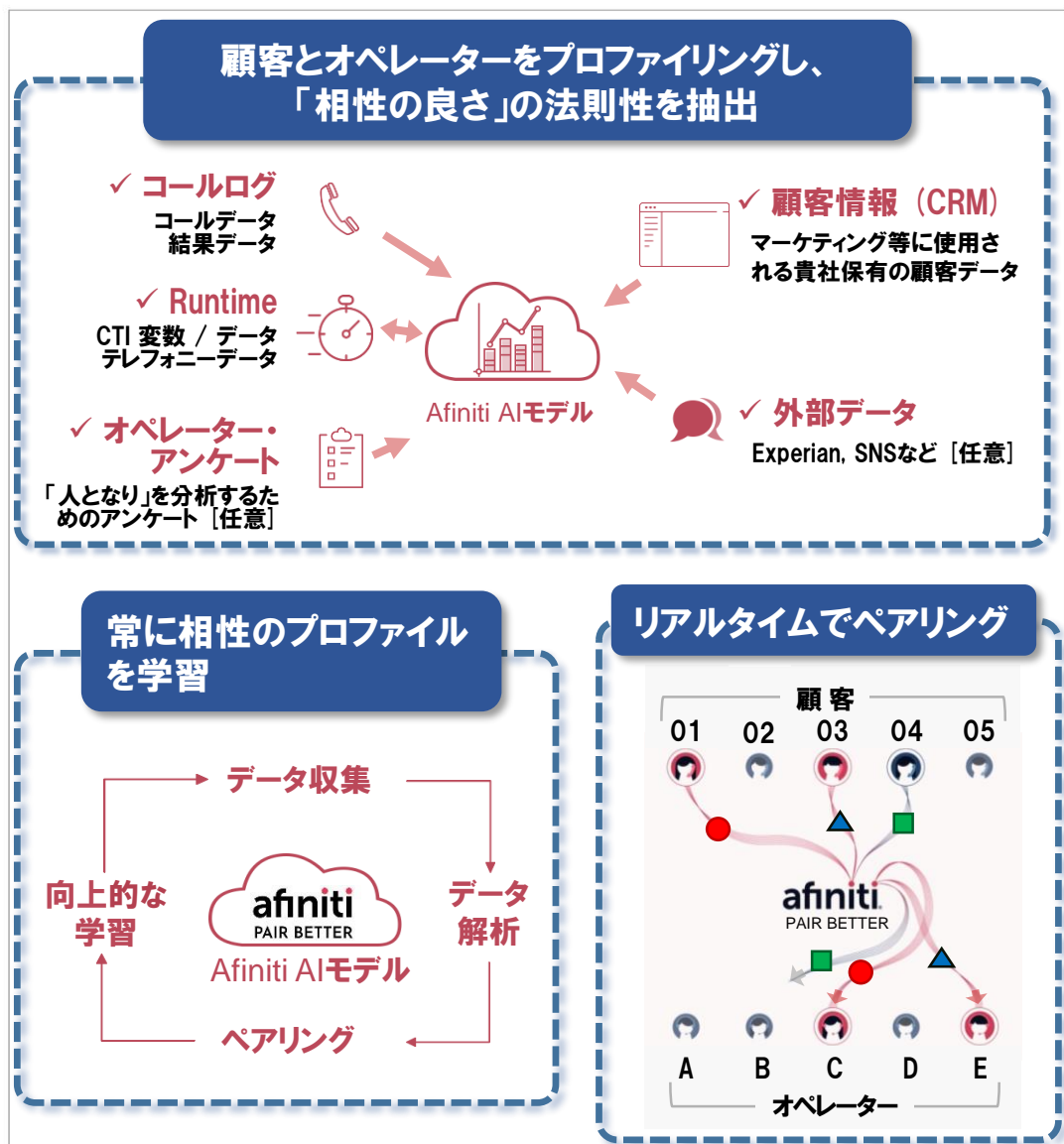


# Afiniti: AIベースの行動ペアリングソリューション ～Afiniti, Ltd.～



## 提供価値

商用化済

- 顧客からの電話を受ける(または、掛ける)コールセンターにおいて、Afiniti AIが、顧客と相性の良いオペレータを自動ペアリング(マッチング)します
- 最適なオペレーターが対応することで、新規顧客の獲得率の向上や解約阻止率の向上などが実現され、収益の向上につながります

## 概要

- Afiniti AIが、既存ACD※(PBX)システムやCRMシステムと連携して情報を収集し、自動的に最適な条件の法則性をAI学習します  
※ ACD=Automatic Call Distribution System
- AI学習結果を元に、電話が掛かってきた(掛けた)際には、「相性の良い」オペレーターへとリアルタイムで接続します ⇨ AIルーティング
- AIルーティングは、一般的なACD(PBX)システムで行われる単純な順次ルーティングと比較して、以下のような成果をもたらします
  - 収益の向上(新規顧客の獲得、解約阻止など)
  - 顧客満足度の向上
  - コストの削減(平均処理時間(AHT)の削減、従業員(オペレーター)の満足度向上により離職率低下)
- 運用中は短い周期でAIルーティングのOn/Offを繰り返すことで、実際の効果がどれくらい出ているのかを計測し、これを表示できます

## コラボレーションパートナー

- NTTドコモ・ベンチャーズの出資先企業

8

働きがいも  
経済成長も

9

産業と技術革新の  
基盤をつくらう