

平成 28 年 9 月 16 日

関係者各位

会社名 株式会社 S H I F T  
代表者名 代表取締役社長 丹 下 大  
(コード番号:3697 東証マザーズ)  
問合せ先 執行役員 CFO 益 子 和 也  
( TEL. 03-6809-1128)

## [SHIFT PLUS] AI 技術を活用した新しいカスタマーサポートの確立に挑戦

### 高知県進出企業との資本業務提携を締結

～高知県のバックアップによる「人“高知”能計画」発信～

株式会社 SHIFT（本社：東京都港区／代表取締役社長：丹下大、東証マザーズ：3697、以下 SHIFT）の子会社である株式会社 SHIFT PLUS（本社：高知県高知市／代表取締役社長：松島弘敏、以下 SHIFT PLUS）は、株式会社 Nextremer（本社：東京都板橋区／代表取締役 CEO：向井永浩、以下 Nextremer）、株式会社 dataremer（本社：高知県南国市、代表取締役社長：興梠敬典、以下 dataremer）と、カスタマーサポート（以下 CS）業務への人工知能テクノロジー（以下 AI）システム導入に向けた資本業務提携の契約を締結いたしました。

日々加速するソフトウェア製品や関連サービスの進化に伴い、寄せられる問合せ件数も増加傾向にあり、またその内容や対応チャネルも多様化しています。それは同時に、CS 担当者の業務負荷の増大を意味し、更には、CS の果たすべき役割はユーザーの定着を左右する大きな要素であると言っても過言ではありません。今後ますます高まる CS の重要性に対して、その作業効率化による担当者の負荷と運用コストの削減、ユーザー満足度の向上が急務であるとする 3 社がそれぞれの強みを活かした新しい CS サービスの確立に取り組むこととなりました。

この度の業務提携により、Nextremer の対話エンジン開発技術、dataremer のもつ学習データ、そして SHIFT PLUS が培ってきた CS に関する知見を事業の柱として、「AI と人の新しいコミュニケーション」による付加価値の高い事業の創造、発信を目指し、CS 業務における対話システムの開発およびサービス化に着手いたします。CS 領域は、AI を活用する動きは既に始まってはいるものの、「人と AI との効果的な協業」には及んでおらず、3 社がこの分野を牽引すべく、業務効率化とよりホスピタリティの高いサービス双方の実現を目的とし事業を推進していきます。CS 業務のほか、様々な業界での営業支援や受付業務領域へのサービス展開も視野にいれ、2016 年中に実証実験を実施したのち、2017 年初頭にサービス提供を開始いたします。

SHIFT PLUS は、この度の取り組みを通じて蓄積される知見により、以下の達成を目指してまいります。

- ・新しい価値を備えた CS ソリューション提供によるサービスレベルの向上
- ・受付業務、営業支援業務分野などへの顧客領域の拡大
- ・AI 導入による人的オペレーションの作業負荷、コストの軽減
- ・現状の CS 業務における「人」と「AI」の最適な作業分担によるユーザー満足度の向上

SHIFT PLUS は、この度の業務提携により得られる新しい知見を最大限に活用し、単なる地方拠点にとどまらず、高知から日本全土、またグローバル市場へ新しい価値を生み出し、発信いたします。SHIFT グループは、

1,000 億円企業を目指した成長戦略のもと、お蔭さまで、本社他、関係会社 7 社で構成される品質保証のプロ集団として成長して参りました。引き続き、ワンストップでのトータルサービス提供に向けた技術の追求と、シェアの拡大に邁進してまいります。

今後の活動にもぜひご期待ください。

#### ■「人“高知”能計画」について

「AI と言えば高知」と世界に広く認知される未来を目指し、Nextremer、dataremer、SHIFT PLUS の 3 社が、それぞれの強みとノウハウを集結させ AI を駆使したコミュニケーションサービスを開発、発信していく取り組み。「高知発」にこだわり、高知県からも多大なる支援を受け、付加価値の高い事業の創造を目指している。

#### ■株式会社 Nextremer について

人工知能テクノロジー（以下 AI）を用いた対話システムの開発を手掛ける

社 名	株式会社 Nextremer
代表取締役 CEO	向井永浩
設 立	2012 年 10 月
本 社 所 在 地	東京都板橋区成増 1 丁目 30 番地 13 号
事 業 内 容	オープンイノベーション事業（他企業との共同開発／共同研究）並びに AI を活用した対話、エンジン開発・サービスの提供
U R L	<a href="http://www.nextremer.com/">http://www.nextremer.com/</a>

#### ■株式会社 dataremer について

Nextremer の 100%子会社。人工知能技術開発のための学習データを提供

社 名	株式会社 dataremer
代表取締役社長	興梶敬典
設 立	2016 年 8 月
本 社 所 在 地	高知県南国市蛸が丘 1 丁目 1 番地 1 号
事 業 内 容	AI 技術開発のためのデータ収集サービス／導入先に応じた対話シナリオのプランニングサービス提供
U R L	<a href="http://www.dataremer.com/">http://www.dataremer.com/</a>

#### ■株式会社 SHIFT PLUS

株式会社オルトプラスとの合弁会社。主にゲーム運用における品質保証と CS 事業を手掛ける

社 名	株式会社 SHIFT PLUS
代表取締役社長	松島弘敏
設 立	2015 年 4 月
本 社 所 在 地	高知県高知市本町 2 丁目 2 番地 27 号
事 業 内 容	主にゲーム、ウェブサービスに対する QA、CS、並びに SNS 運用などのマーケティング支援業務を提供
U R L	<a href="http://www.shift-plus.jp/">http://www.shift-plus.jp/</a>

【当りリリースに関するお問い合わせ】

株式会社 SHIFT IR 室

電話 : 03-6809-1165

Email: [ir\\_info@shiftinc.jp](mailto:ir_info@shiftinc.jp)