

報道関係者各位

株式会社グルーヴノーツ  
2020年7月13日

【呼量予測からシフト最適化まで、コンタクトセンター運営に必要な業務テンプレートを提供】

## グルーヴノーツ、AI x 量子コンピュータ活用の 「コンタクトセンターソリューションセット」を販売開始

～ データ分析・AI導入を簡略化し、さらに量子コンピュータによる業務の最適化までをトータルで支援～

“AI x 量子コンピュータ”搭載のクラウドプラットフォーム「MAGELLAN BLOCKS（マゼランブロックス）」を開発・提供する株式会社グルーヴノーツ（本社：福岡県福岡市、代表取締役社長：最首英裕、以下 グルーヴノーツ）は、コンタクトセンターでの利用実績・ノウハウを活かし、コール分析や業務分析、AI予測に必要なデータ定義からAIモデル構築、予測量や勤務条件に応じたシフト作成まで、一連の業務に必要な機能をプリセットした「MAGELLAN BLOCKS コンタクトセンターソリューションセット」を新たに販売開始いたしますのでお知らせします。



また、2020年7月28日（火）16:00～16:45には、『新型コロナがもたらしたコンタクトセンター変革のチャンス ～最新テクノロジーを駆使したコンタクトセンター運営のあり方とは？～』と題し、新時代における新たなコンタクトセンターシステム構築に向けて、本「コンタクトセンターソリューションセット」の概要や活用ポイント等をデモンストレーションを交えて初披露するオンラインセミナーを開催します。



### ●すぐに使いこなせて成果を生み出す、業務特化型新ソリューション

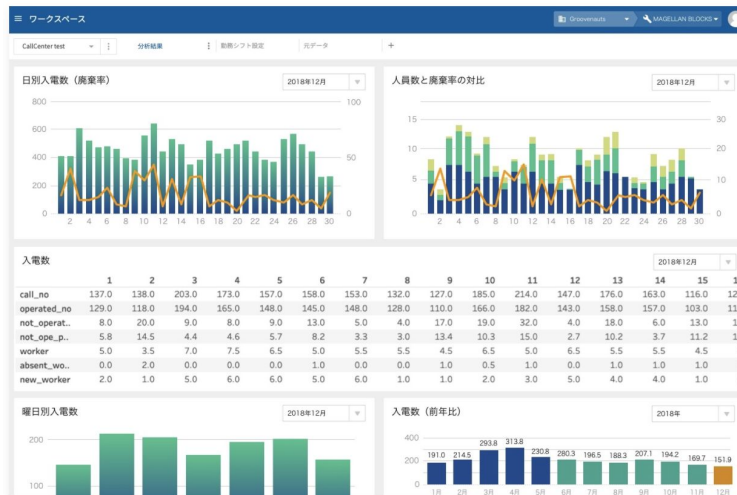
～最も効率的な人員運営で、運用コストを削減～

コンタクトセンター運営の課題の一つに、天候やカレンダー、キャンペーン等によって毎時変動する入電数を緻密に計算し、放棄呼なくサービスレベルを維持するオペレーターの配置の実施があります。

呼量予測にはAI技術の活用が高い効果をもたらしますが、一般的にAIシステムを導入するには、予測に影響する要因となるデータ項目（予測因子）の検討からデータ整形・加工、AIモデル作成～学習、精度向上のための評価・検証といった工程が必要なため、開発費用の増大や開発期間の長期化がAI活用の足かせとなっています。また、AIによる予測結果に応じて、オペレーター個人の勤務条件・希望や、スキルレベルや人件費等の配置条件を勘案したシフトを作成するには、考慮すべき要

件が多すぎて見直し・調整に膨大な時間と労力が費やされている、もしくは緻密化を断念して余剰を見込んだシフト組みになっているのが現状です。

グルーヴノーツの「MAGELLAN BLOCKS」は、先進のテクノロジー発想と高い技術力をもとに、難しい技術を誰でもシンプルに使えることをコンセプトに開発されたSaaS型のクラウドプラットフォームです。また世界で初めて、量子アニーリングを活用して「組合せ最適化」に対応する商用サービスを実現（2019年3月時点、D-Wave調べ）。大手コンタクトセンターの運用実績では99%を超える高精度の呼量予測を実現するなど、機械学習/深層学習による正確な未来予測から、量子コンピュータによる人・モノ・作業の最適配置まで、業務課題の解決・事業計画の推進に必要なトータルソリューションとして提供しています。

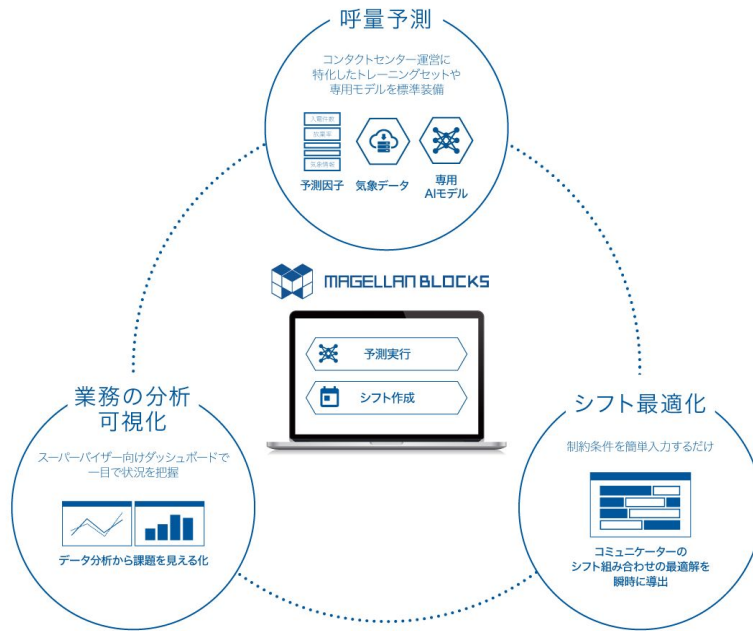


「MAGELLAN BLOCKS コンタクトセンターソリューションセット」提供画面イメージ

そして、今回の「コンタクトセンターソリューションセット」では、長年の実績から導き出された知見を集約し、コンタクトセンター業務の分析軸や、データを投入するだけですぐに利用できる専用AIモデル等を新たに開発して、標準サービスとして提供します。これにより、より緻密な業務分析や精度の高い予測をシンプルに実現できるようになることで、AI導入負荷の圧縮、業務の高度化・精緻化を図ることが可能になります。また、コール分析業務や予測業務、シフト作成業務など、スーパーバイザーが担う複数の業務を一画面/一括処理で実行できるため、業務効率/生産性の向上が期待されます。

## 【「コンタクトセンターソリューションセット」の特徴】

- ◆ 業務の分析軸やAIのデータ項目をプリセット。気象データセットもご提供  
データ準備や予測因子の検討に労力をかける必要はありません
- ◆ コンタクトセンター業務専用の高精度なAI予測モデルをご提供  
データを投入し、ボタンを押すだけで予測が可能に。AI導入までの作業負荷を圧縮します
- ◆ 量子コンピュータを活用した緻密なシフト作成を瞬時に実現  
コミュニケーターのシフト組み合わせの「最適解」を高速に導き、余剰人員コスト発生抑制に寄与します
- ◆ 課題の可視化から呼量予測、人員配置まで。一画面/一括処理で業務が完了し、結果はグラフィカルにレポート化  
あらかじめ業務に最適化された画面設計で、複数の業務を一括で処理が可能に。スーパーバイザーの業務効率/生産性を向上します



## ●「MAGELLAN BLOCKS コンタクトセンターソリューションセット」初披露！オンラインセミナー

### 「新型コロナがもたらしたコンタクトセンター変革のチャンス ～最新テクノロジーを駆使したコンタクトセンター運営のあり方とは？～」

コロナ禍で起こった、対面接触を避けるための急激なデジタルシフト。これにより、コンタクトセンターの運営は以前と同じ方法では成り立たなくなってしまい、ある種の危機的状況にあるのではないのでしょうか。

今後、コンタクトセンターが、非接触型のコミュニケーションハブとして、ますます重要な役割になることは言うまでもありません。

事業成長のキーファクターとなるコンタクトセンターこそ、デジタル化の遅れを取り戻し、ますます複雑化する要求に対応しつづけられるよう、変革を遂げなければいけません。そのためには、人材確保・早期戦力化・売上向上などコンタクトセンターのバリューチェーン全体を通じてテクノロジー活用を推進し、新時代における新たなコンタクトセンターシステムを構築していくことが求められています。

本セミナーでは、「MAGELLAN BLOCKS」の利用事例やテクノロジーの最新動向とともに、最新テクノロジーを駆使したコンタクトセンター運営のあり方を解説します。また、「MAGELLAN BLOCKS」のデモストレーションでは、呼量予測からシフト最適化を行うまでの一連の流れをご紹介します。

#### 【開催概要】

- ・日時：2020年7月28日（火） 16:00～16:45
- ・会場：オンライン配信（視聴方法はメールにてご案内いたします）
- ・参加費：無料（事前登録制）
- ・主催：株式会社グルーヴノーツ
- ・申込URL：<https://www.magellanic-clouds.com/blocks/event/20200728-2/>



---

株式会社グルーヴノーツについて <https://www.magellanic-clouds.com/blocks/>

グルーヴノーツは、「豊かで人間らしい社会の実現に貢献する」ことをビジョンに掲げ、多様な価値観をもとに社会/人の未来の可能性や豊かさを広げるためのテクノロジー活用を支援しています。いま、社会が抱える課題は、個々の企業が抱える課題の集積値として反映されたものでもあります。だからこそ社会課題に向き合い、人間の真の豊かさを支えるテクノロジーと着想の力で複雑な問題構造を紐解き、本質的な課題解決に取り組んでいきます。

【“AI x 量子コンピュータ”搭載のクラウドプラットフォーム「MAGELLAN BLOCKS」事業】

- 量子コンピュータ/AI/ビッグデータを誰でも手軽に利用できる「MAGELLAN BLOCKS（マゼランブロックス）」およびコンサルティングの提供
- 都市における（1）状況の可視化・分析、（2）変化の予測・シミュレーション、（3）最適化により、快適で人間性あふれる都市サービスを創出する「City as a Service（シティ・アズ・ア・サービス）」の提供

※会社名、製品名等は各社の商標または登録商標です。

※本リリースに掲載された内容は予告なく変更または撤回される場合があります。