

日商BELLSYSTEM24與碩網資訊延伸戰略合作協議

~ 將運用生成式AI技術發展人工協同應用，共同打造更卓越的客戶服務體驗 ~

總部位於日本東京的專業客服委外服務領導廠商 BELLSYSTEM24, Inc (以下簡稱 BELLSYSTEM24) 今日宣布，與台灣國內對話式 AI 領導廠商碩網資訊(日文名:インツミット株式会社,以下簡稱 Intumit)正式簽署戰略合作協議，雙方將共同發展並營運運用 AI 與人類協同的混合服務解決方案 "SmartBPO"，以進一步實現更先進的客戶服務自動化，此外，雙方亦將共同探索更深遠的資本合作機會，尋求長期共同合作與成長。

本次的合作將以 BELLSYSTEM24 在講求精緻優質的日式企業客戶服務方法為基礎，結合 Intumit 運用先進生成式 AI 技術所發展的企業對話式 AI 平台「SmartRobot」，期待能充分發揮 AI 輔助協作的效益，大幅提升企業客戶服務的效益與終端使用者的服務體驗。本項全新的合作服務將在台灣率先發表，並共同合作逐步拓展至日本、越南、泰國等市場。此外，雙方亦將加強對各自客戶進行交叉協銷之力道，讓兩家公司在客戶服務中心領域取得更廣大的影響力，進一步促進產業蓬勃發展。

■關於企業對話式 AI 平台「SmartRobot」

該平台基於人工智慧 (AI) 和機器學習 (ML) 技術進行開發，能夠在 Web 網站、LINE、Microsoft Teams 等各種通訊管道上實現流暢的自動問答。透過整合最先進的生成式 AI 與大語言模型，能夠精準地將語音資料解析為文字，並自動根據詢問內容生成回覆建議等，為全年無休的客戶服務中心提供更高效率的問題解決方案，有效地提高客戶滿意度和服務體驗水準。這項技術將在實現自動化的同時，確保問題處理的順暢性，為用戶提供更優質的服務體驗。



■合作背景

在台灣的客戶服務中心市場，由於客戶對自動化的需求高漲，AI 機器人與 LINE 的整合得到廣泛應用，自動化應用程度較日本市場更為先進。然而，儘管部分企業已經引入了自動化解決方案，卻因缺乏自動化流程與方法的設計優化經驗，在定期資訊維護、自動化與人工處理的合理分配上面臨了許多困難，導致無法有效滿足客戶需求，進而影響了客戶滿意度和客戶體驗水平。

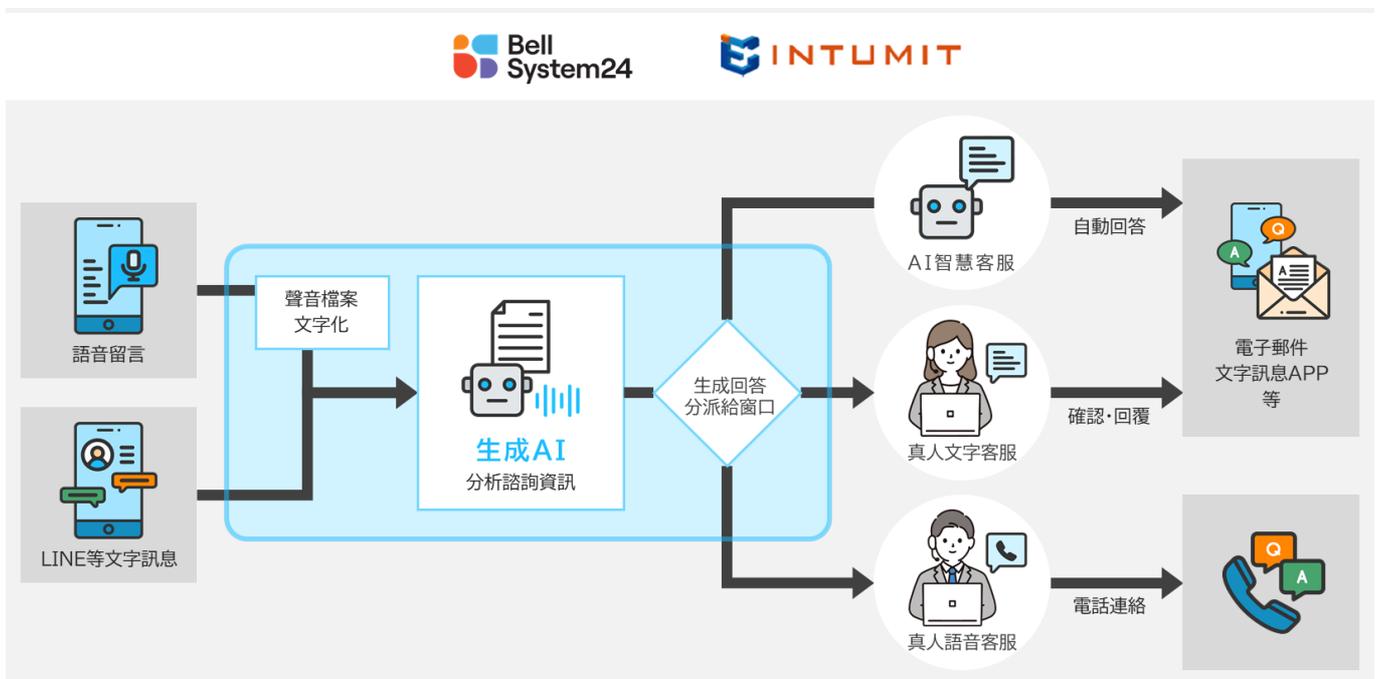
為解決這些挑戰，擁有超過 1,000 家客戶企業的客戶服務 CX 設計和營運方法的 BELLSYSTEM24，與運用 AI 在企業數位化擁有超過 600 家企業案例(包括在台灣 80%的銀行客戶)的 Intumit 開啟了本次合作。透過結合 BELLSYSTEM24

在客服領域的專業知識和 Intumit 在先進 AI 技術應用解決方案的開發經驗，目標在開發出 AI 與人工協同的解決方案，能根據企業業務流程特性和顧客屬性等因素，進行最佳化的 CX 設計。並為台灣、日本、越南、泰國等各國的企業客戶提供此一創新的 AI 協同服務。

■主要合作內容

① 「SmartRobot」×「BPO」全新聯合服務「SmartBPO」的開發

透過將「SmartRobot」的 AI 平台與人工客戶服務中心相結合，建立混合式客服中心，實現在各種顧客接觸點上的無縫自動化和靈活人工處理的結合。我們將共同推動名為「SmartBPO 服務 (暫定名稱)」的解決方案的開發。此解決方案旨在實現在多通路顧客接觸點上的靈活自動應對和人工服務的無縫接軌。透過這項合作，我們致力於幫助企業隨時隨地透過任何管道提供最佳的客戶體驗。



〈共通服務示意圖〉

② 促進雙方業務共同發展的業務支援體系

為了實現互惠互利的業務支援，BELLSYSTEM24 和 Intumit 將共同開發本項創新服務，充分利用各自的技術和專業知識，以協同方式為雙方的客戶企業提供此一創新的客戶服務中心解決方案，推動拓展銷售管道和產品線。未來，除了在台灣提供服務外，我們還計劃以雙方的協作為基礎，繼續在日本、越南、泰國等各國市場展開服務。

在過去的合作中，雙方在 2022 年共同開發了以客服中心為基礎的服務，透過收集、分析和利用多種管道 (包括 SNS、聊天、電話等) 的客戶洞察訊息，推出了 1 對 1 的客戶互動服務「CRM Next」，同時也與 Techmatrix 株式會社等三家公司共同發表。我們一直致力於在台灣市場的合作。基於本次合約簽署，我們計劃在 2024 年春季推出新的服務，同時亦將考慮未來的資本合作，進一步協助企業客戶解決在客戶服務與體驗所面臨的各種挑戰。

關於 BELLSYSTEM24

網址：<https://www.bell24.co.jp/>

自 1982 年起，BELLSYSTEM24 便成為日本首家提供正式的電話客服中心服務的企業。此後，我們持續擴展以企業和消費者為接觸點的廣泛外包業務，並創造了該行業的標準模型。透過結合「人」和「技術」的力量，我們以累積的運營經驗為基礎，致力於開發和提供各種解決方案，實現我們的企業宗旨，即通過「創新和溝通」來支持社會的繁榮。

關於 Intumit

網址：<https://www.intumit.com/>

自 1999 年在台灣成立以來，Intumit 一直在不同的行業中提供先進的對話型人工智慧平台，核心技術包括自然語言處理、深度學習和機器學習，為 600 多家國內外客戶提供服務。在 2021 年 2 月，公司在台灣股市上市，並在西雅圖、東京和北京設有辦事處。通過靈活高效的敏捷軟體開發方法，Intumit 以強大的競爭力和開發實力，在國際上提供服務。未來，我們將以專業技術和豐富經驗為支撐，與國內外雲生態系統的合作夥伴企業合作，致力於推動客戶的數位轉型，提升客戶體驗和員工體驗。

本文中提及的公司名稱和產品名稱均為各公司的註冊商標或商標。

如果想更進一步了解有關此篇新聞稿的相關細節，請聯繫：

BELLSYSTEM24 公共關係及投資者關係室

電子郵件：pr@bell24.co.jp / 電話：+81-3-6896-6199

Intumit Inc.

電子郵件：sales@intumit.com / 電話：02-29122100