



2023年6月20日

NEWS RELEASE

会社名 株式会社ピアズ
代表者名 代表取締役社長 桑野 隆司
(コード番号：7066 東証グロス)
問合せ先 取締役管理部部長 栗田 智代
(TEL. 03-6811-2211)

店舗 DX のピアズ、オンライン接客における ChatGPT を活用したリアルタイムサジェストを開発開始

株式会社ピアズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：桑野隆司、以下：当社）は、当社資本業務提携先の株式会社 KandaQuantum（本社：東京都千代田区、代表取締役 CEO：代表取締役社長：元木 大介、以下：KQ 社）との間で、当社オンライン接客システム『Video Callcenter SYSTEM』と、KQ 社の Calq シリーズ^{※1}を組み合わせることで、ChatGPT を活用したジェネレーティブ（生成）AI がリアルタイムでオペレーターに対しお客様への回答や提案内容をサジェスト（ヒントの提示）する機能を開発することとなりましたので、お知らせいたします。

※1 Calq シリーズは、ChatGPT などのジェネレーティブ（生成）AI や量子技術などを活用したクリエイティブ集団である KQ 社が提供する AI 議事録や AI メール、シフト調整などのデジタルプロダクト群となります。



※画像は開発中のもの

当社が提供するオンライン接客システムは、映像付きで顔の見える接客を可能としつつ、従来のコールセンターシステム機能もオールインワンで包含するシステムであり、ご好評を頂いている主力プロダクトとなります。

現状では、本システムを活用するオペレーターが商品や営業に関する研修などを受け、お客様対応をする形となりますが、慢性的な人手不足や商材の複雑化・多様化などからオペレーターをサポートする機能の需要を多くのお客様からいただいております。

そうした中、今般、KQ 社との資本業務提携を通じて、当社のジェネレーティブ AI の開発力がさらに強化されたことから、接客内容をリアルタイムで AI が把握し、その会話の内容にあった提案パターンを ChatGPT モデルを使ってサジェストする機能を開発することが可能となりました。

具体的には、ジェネレーティブ AI が、オペレーターに対し、お客様に提案すべき商材、不満に対する切り返しトーク、商品のセールスポイントを提示するシステムとなっており、これによりスタッフの提案レベルの平準化、スキル不足の解消、教育の効率化（リスキリング）に貢献するものとなります。

また、将来的には、こうした機能開発の中で得られるビッグデータも活用していくことで、世界でも類を見ない完全無人接客システムの開発につなげてまいります。

当社では、引き続き、当社および当社グループ、事業提携先との連携も通じ、スピード感を持ってジェネレーティブ AI の事業への実装を加速化してまいります。

なお、本件が当社の業績に与える影響につきましては、軽微であると考えております。

■ KandaQuantum の概要

商号 : 株式会社 KandaQuantum
所在地 : 東京都千代田区麹町 6-6-2 番町麹町ビルディング 5F
代表者 : 代表取締役 元木 大介
設立 : 2020 年 6 月
資本金 : 3 百万円
事業内容 : AI・量子技術を活用した事業
URL : <https://kandaquantum.com/about>

【会社概要】

ピアズグループは「いつかの未来を、いつもの日々に~New Normal Acceleration~」をコンセプトに掲げ、新たなモノ・コトを積極的に活用していくための活動を社会に広げていくことに取り組んでおり、AI などの先端技術を活用して店舗運営や接客をデジタルトランスフォーメーションする店舗 DX 事業や、リアルとメタバース両面でのイベントやエンターテインメントの提供を通じた Web3.0 時代の新しいコミュニティの形を世界中に提案するセールスプロモーション事業などに取り組んでおります。

商号 : 株式会社ピアズ
所在地 : 東京都港区西新橋 2-9-1PMO 西新橋ビル 5F
代表者 : 代表取締役社長 桑野 隆司
設立 : 2005 年 1 月
資本金 : 100 百万円
URL : <https://peers.jp/>

【問い合わせ先】

株式会社ピアズ 広報担当
〒105-0003 東京都港区西新橋 2-9-1 PMO 西新橋ビル 5 階
メール窓口 : ir@peers.jp
お問い合わせフォーム : <https://peers.jp/ir/contact>

以 上