



2023年7月26日

各位

会社名 株式会社 plus zero  
代表者名 代表取締役会長兼 CEO 小代義行  
(コード番号: 5132 東証グロース)  
問合せ先 取締役 CFO コーポレート推進本部部长 浅川耀佑  
(TEL. 03-6407-0212)

## アップセルテクノロジー株式会社との資本業務提携の説明会に関する動画公開のお知らせ

2023年7月20日に公表した、「アップセルテクノロジー株式会社と「人に寄り添いながら効率的に対応する AI オペレータ」「個別の外見・人格を持つ和製 Digital Human」開発開始のお知らせ」について、当社とクラウド型 VoIP システム「UPSELL CLOUD」 営業支援 AI・DX ツール「コールセンターの DX」等を展開するアップセルテクノロジー株式会社(本社:東京都豊島区)と共同で資本業務提携発表会を実施し、当該資本業務提携発表会の動画を公開いたしましたので、お知らせいたします。

1. 動画 URL : <https://www.youtube.com/watch?v=Oxm0iwcPxtY>

### 【参考】

2023年7月20日公表の「アップセルテクノロジー株式会社と「人に寄り添いながら効率的に対応する AI オペレータ」「個別の外見・人格を持つ和製 Digital Human」開発開始のお知らせ」  
<https://contents.xj-storage.jp/xcontents/AS09142/a1a11740/d6e3/4d75/af0f/81cc92f51fc7/140120230720524687.pdf>

### ■プラスゼロ会社概要

社名: 株式会社 pluszero(プラスゼロ)

資本金: 12,276 千円

代表者: 小代 義行 / 森 遼太

本社: 東京都世田谷区北沢 2-6-10 仙田ビル 4 階

事業内容: AI・自然言語処理・ソフトウェア・ハードウェア等の各種テクノロジーを統合的に活用したソリューション提供・開発・保守・運用および販売、ならびに受託及びそれらに付帯するコンサルティング業務

URL: <https://plus-zero.co.jp/>

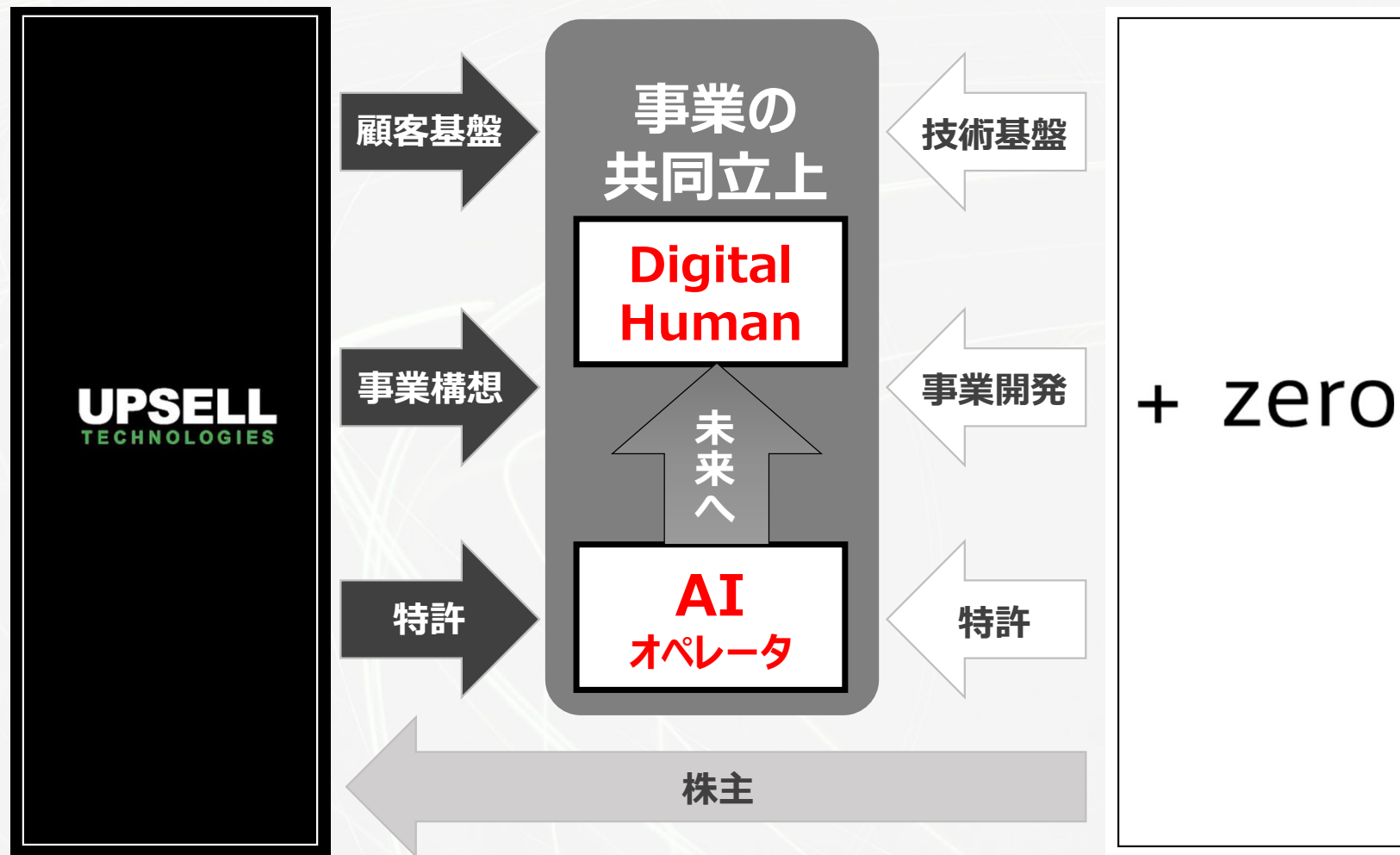
以上



**UPSELL**  
TECHNOLOGIES

+ zero

# 資本業務提携の概要





# AIオペレータ

# AIオペレータのサービス概要

現在の自動音声受付はあらかじめ用意されたテキストを読み上げるだけで、人との差を感じます。

**AIオペレータ**は、抑揚や呼吸を解析し聞いていて「心地よい」を目指す開発を行っていきます。

また、話し方だけではなく、対応においても**物事の本質を理解し、提案のできるAIオペレータ**を目指します。



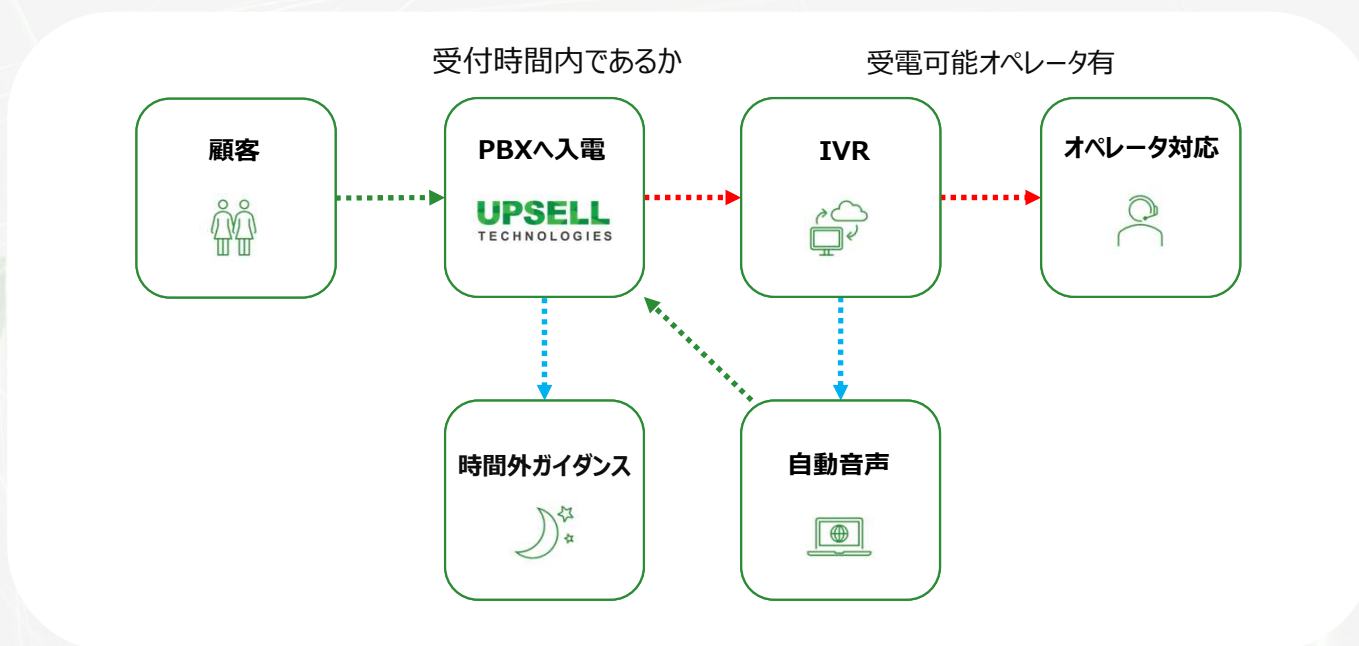
人間らしくを目指し

アップセルテクノロジーズの持つ会話のデータとトークの解析技術により

pluszeroのAEI技術を最大化いたします。

# AIオペレータのサービス概要

## 従来のコールセンターの流れ



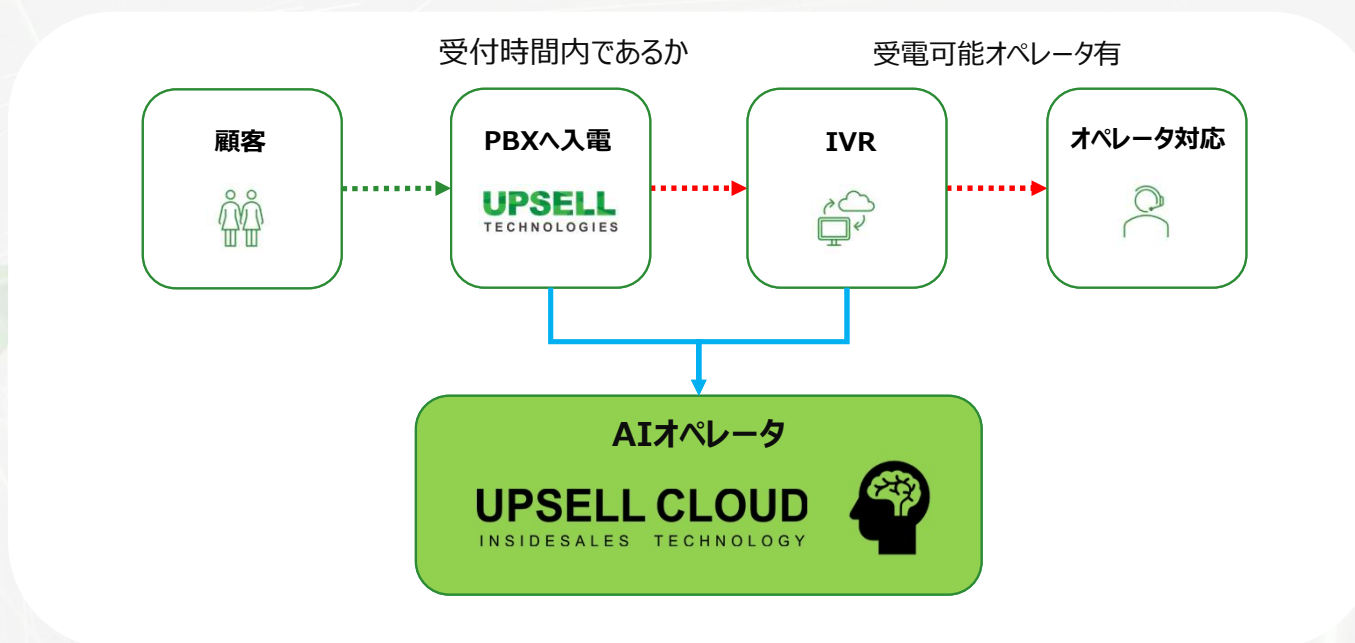
人員の効率化を図るため、

応答率は80%～90%が通常であり、**常時100%は不可能**とされております。



# AIオペレータのサービス概要

## AIオペレータの導入イメージ



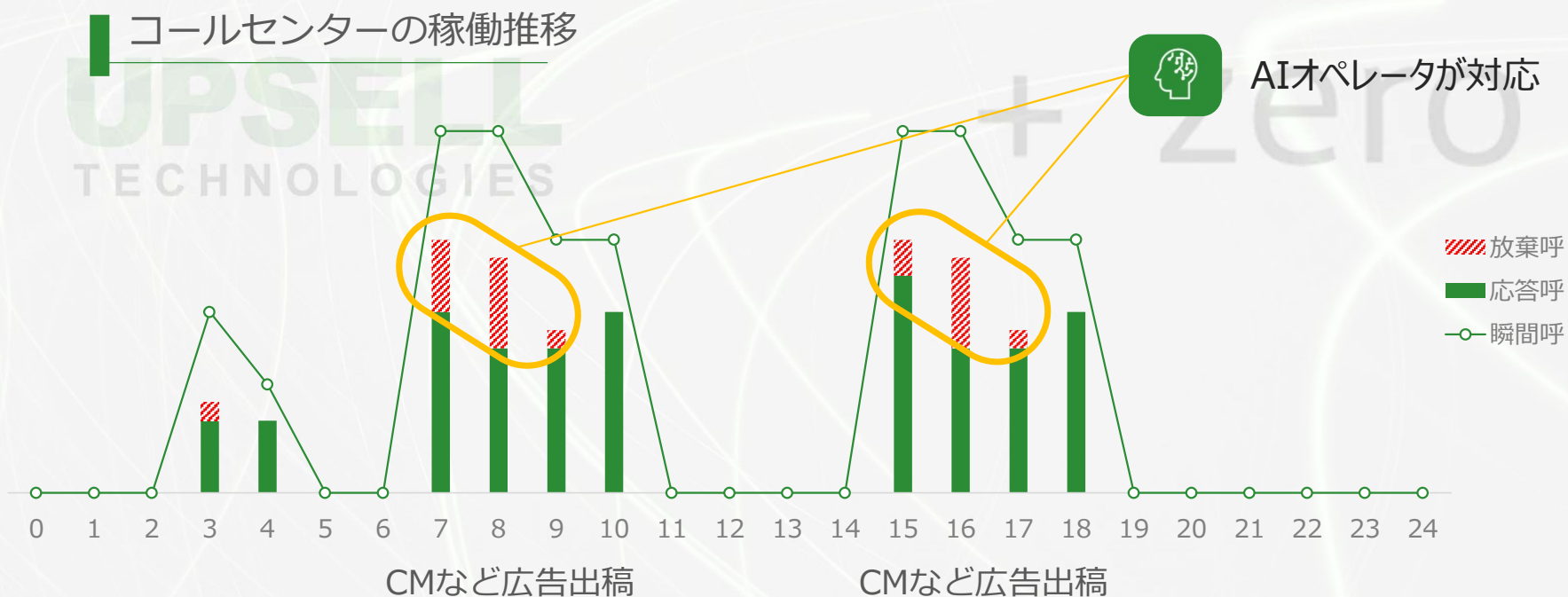
人員が不足し受電できない件数を

**AIオペレータ**が対応し、**常時応答率100%**を達成


# AIオペレータのサービス概要

コールセンターでは広告出稿などにより、一時的に稼働人員を超えた受電が発生することがあります。

**放棄呼**（電話が繋がらない状態）となってしまう顧客に対してAIオペレータは対応を行い、営業機会の損失を防ぎ、顧客の応対品質向上を目的とした人間とAIが協業をする取り組みです。







つながらないをなくし  
放棄呼0の世界へ

# AIオペレータの技術概要



顧客企業様



- 顧客対応の依頼
  - 商品情報の提供
  - 運用方針の決定

+ zero

- AEIの提供
- LLM(ChatGPTなど)の適用支援
- 全体のシステム構築

**UPSELL**  
TECHNOLOGIES

## 人間のオペレータ

- 従来の顧客対応
  - UPSSELL CLOUDの利用
- AIオペレータのサポート



## AIオペレータ

**LLM**(ChatGPTなど)

- 臨機応変な対応
- 感情に共感した表現

**AEI**<sup>TM</sup>

- 発話
  - 業務の原理原則
  - 現場単位のノウハウ
  - 商品・サービス情報
  - 対話履歴
- 発話の影響予測
- 信頼性の担保



電話対応

顧客



# AIオペレータの技術概要

ディープラーニング  
利用の技術  
(ChatGPT・GPT4等※)  
**LLM**など

ChatGPTの  
信頼性&現場対応力を  
向上

**AEI**  
Artificial Elastic  
Intelligence



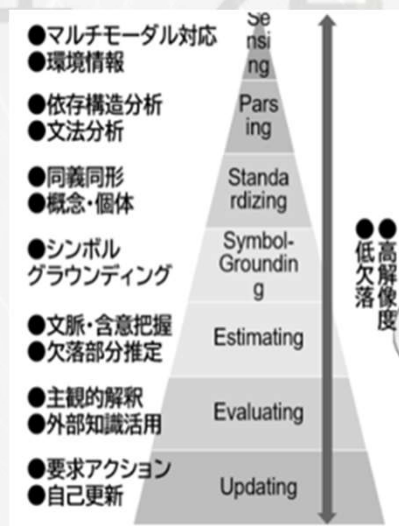


# AIオペレータの技術概要

## 意味の見える化

言葉が含む意味を  
機械(AI)が扱う形式にする

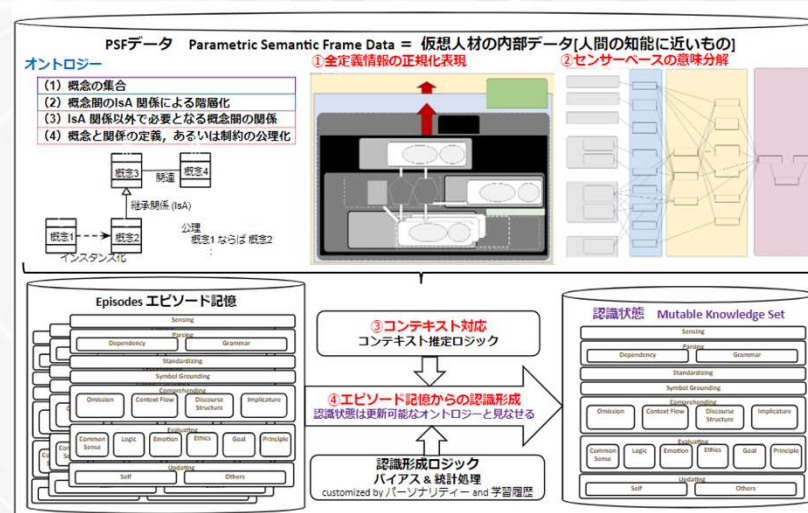
→N4で実現



## 知能の見える化

一人一人の頭の中の違いを  
モデル化する

→PSFデータで実現





# AIオペレータの技術概要

## 具体的な課題

ブラックボックス・解釈可能性対策

脆弱性・堅牢性対策

バイアス・公平性対策

品質保証・結果責任対策

フェイク対策

セキュリティ対策

プライバシー対策

著作権対策

## 見える化

**ルールとの適合性**  
(決まり・規則・法則に適しているか)

**認証**  
(本人・本物確認)  
**アクセス制御**  
(誰に何を出すか)

**AEIで対策可能**



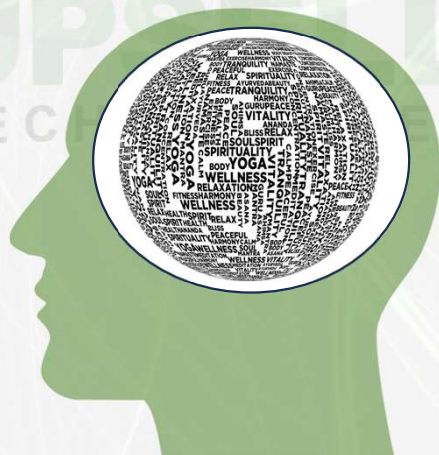


# Digital Human

# Digital Humanのコンセプト概要

AIオペレータの頭脳を持った  
Digital Humanの開発

従来のアバター



≠



考えられる人に近い存在を目指す

# Digital Humanのコンセプト概要

## AIオペレータの先を見据え

我々の目指す未来は会話を行うAIオペレータだけではなく、外見も含めたデジタル人材の提供でありそれを「Digital Human構想」としております。

「Digital Human構想」は両社の経営ミッションとビジョンを達成するための構想であり、AIオペレータの共同開発はそのスタートラインです。

UPSELL TECHNOLOGIES × + zero

両社にとってのスタート

AIオペレーター  
共同開発



人に近い存在を目指す

Digital Human  
構想







Digital Humanは  
AIオペレータの頭脳をもとに  
会話のできる存在

# Digital Humanのコンセプト概要

## Digital Human構想

日本発の親しみあるアバターで人材不足に直面する日本の社会課題の解決を目的としております。

Digital Humanは簡単な受け答えだけでなく、AIオペレータの頭脳をもとに作られた会話のできる人に近い存在であります。

受付の対応やデジタル首長など、多くの場面で人を助ける存在の開発を目的としております。



実在する人に近く肉や骨の動きも再現



会社の受付などを対応する



親しみやすい日本人顔に




こちらは画像生成AI Midjourneyに指示を出して作成がされたものです。



実在の人をモデリング



A man in a suit is clapping in a modern office setting. He is standing on the right side of the frame, facing left. Two other people, a woman and a man, are standing on the left side of the frame, looking towards the clapping man. The office has large windows in the background, showing a cityscape at night. The lighting is dim, with some blue and purple hues. A semi-transparent text box is overlaid on the image, containing Japanese text.

Digital Humanは首長などや企業の代表をモデルに対話によるコミュニケーションを予定しており、新たなアバターで作るDigital Humanは組織の受付や窓口対応などでの活躍を予定しております。人々を助ける存在としてDigital Humanを開発していきます。

デジタルエデュケーション

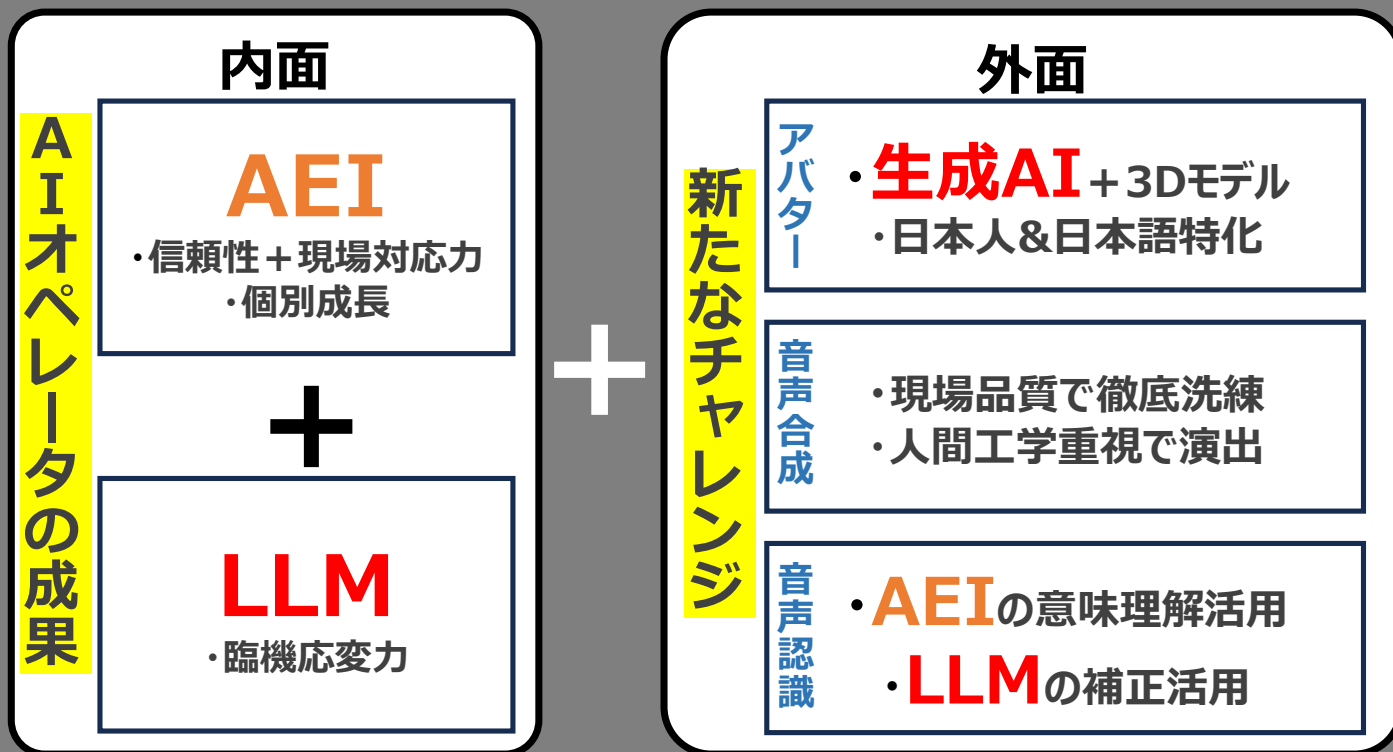
A hand in a grey sweater sleeve holds a glowing blue wireframe mesh that resembles a hand or a digital object. The mesh is positioned over a silver laptop on a wooden desk. The background is a blurred grey wall.

人の居場所を作る存在へ

# Digital Humanの技術概要

## Digital Human

人に寄り添える、個別の人格を持ったAI



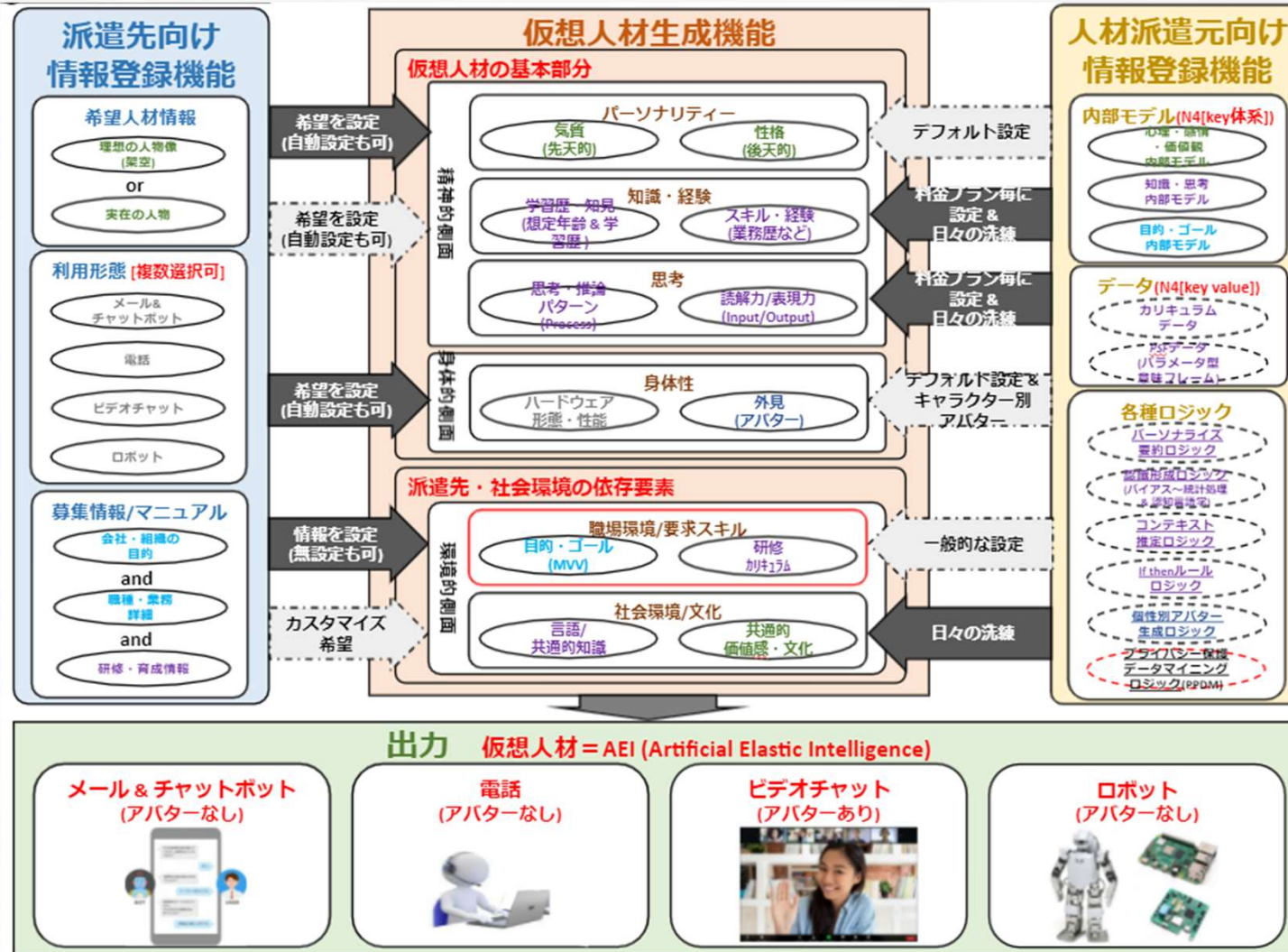


## Digital Humanの技術概要

Japanese female customer center operator talking with a customer over watching a display of CRM with wearing a headset microphone with smile (by Midjourney)



# 特許 仮想人材派遣





pluszeroの技術とアップセルテクノロジーーズの声で

革新的なモデルを目指し、

〇〇さんと呼ばれるイノベーションを