



報道関係者各位
プレスリリース

2023年8月28日
株式会社エル・ティー・エス

エル・ティー・エスとディライトがコールセンターのDX推進における協業強化 ～多言語 AI 電話で大規模コールセンターの着信・発信業務の自動化を実現～

株式会社エル・ティー・エス（本社：東京都港区、代表取締役社長：樺島 弘明／以下、LTS）は、多言語 AI 電話ボットを提供する株式会社ディライト（本社：東京都千代田区、代表取締役：案野 裕行／以下 ディライト）と、コールセンターのDX推進における協業を強化することをお知らせいたします。本体制により、日本全国のDXやスマートシティ化等を推進支援してまいります。



1. 協業強化の背景

LTSは、発展が目覚ましいCRM領域における様々なテクノロジーの利活用に向けて、多くのお客様のプロジェクトをご支援して参りました。構想策定からソリューション選定やPoC、インプリ/運用支援と上流から下流までコンサルタント及びアナリストにて、幅広くサポートすることが可能です。

従来、LTSとディライトはビジネスプロセス&テクノロジー分野でDX支援を進めてきましたが、昨今の多様化する顧客ニーズに迅速かつ幅広い知見で対応する支援体制を強化すべく、先進技術への幅広い知見とエンジニアリング力を兼ね備えたディライトとの協業を強化することとなりました。

2. 今後の展望

本体制により、ディライトの強みであるCRM連携、予約サイト連携、AI技術、IoT領域関連のサービスをLTS顧客へも提供可能となり、AI、IoT領域へ拡大が見込まれます。また、Eコマース連携、チャットボット連携など両社のナレッジを共有しながら協業を強化し、昨今のニーズにマッチした、より広く、より価値あるサービス及びソリューションを提供できるよう尽力してまいります。

<多言語 AI 電話ボット ディライトアシスタントとは>

大規模コールセンター向けのB2B SaaSで、利用者満足とコストの大幅な削減の両方を実現しています。

- ・ 電話応答の待ち時間をゼロにする
- ・ 24時間365日稼働するコールセンターを安価に実現
- ・ 顧客属性により処理フローを変更(例えば、航空会社のエコノミークラス客用とビジネスクラス客用など)
- ・ 他の社内システムと連携して自動化を実現し有人対応を削減。災害時にも安心。
- ・ 30以上の言語に対応

サービス紹介ページ：<https://jp.delight.fit>

■株式会社ディライト 代表取締役 案野 裕行 氏のコメント

チャットボットが一般的になった現在でも、結局電話をかけるはめになったことがあると思います。また、電話をしても電話が集中する時間帯だったり、人材不足で担当者になかなか繋がらず、たらい回しでイライラを募らせるのも、よくあることです。このように、業務効率化と顧客満足度の向上を両立させるはずがどちらも中途半端になってしまっている企



業において、AI 電話ボットを活用した自動化、半自動化は現状を打破する一手と考えています。
この度、ビジネスプロセス & テクノロジー分野で幅広い実績をもつエル・ティー・エス様との協業を強化いたします。
ぜひ一度、その可能性に触れていただければ幸いです。

【株式会社ディライトについて】

日本発で単一ビジネスで世界展開を目指すスタートアップ。シリコンバレー発 世界最大のプレシードアクセラレータ
Founder Institute の [SELECT Portfolio Company](#) (特別なポートフォリオ会社) に選ばれています。

URL : <https://jp.delight.fit/>



【株式会社エル・ティー・エスについて】

株式会社エル・ティー・エスは、デジタル時代のベストパートナーを目指し、お客様の変革実行能力を高めるためのコンサルティングを主軸としたプロフェッショナルサービスと、IT 業界の企業や人材をつなぎ新しいビジネス機会を創出するプラットフォーム事業を運営しています。

東京証券取引所 プライム市場 (証券コード : 6560) URL : <https://lt-s.jp/>

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社エル・ティー・エス 広報担当 E-Mail : info@lt-s.jp

株式会社ディライト 担当 案野 TEL : 090-3904-5607 / E-Mail : anno@dlt.fit