

【報道関係者各位】

テラスカイ、ジュピターテレコムのお客さまサポート「かざすヘルプ」に 画像認識 AI「Einstein Vision」を実装

株式会社テラスカイ（本社：東京都中央区 代表取締役社長：佐藤 秀哉、以下：テラスカイ）は、株式会社ジュピターテレコム（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：井村 公彦、以下 J:COM）がお客さまサポートとして提供するモバイルアプリ「J:COM サポート」の「かざすヘルプ」機能について「Salesforce Einstein Vision」を利用したサポート機能を実装し、2018年3月より運用を開始したことを発表します。

■採用背景

「かざすヘルプ」は、お客さまがスマートフォンなどの端末カメラで手元にあるリモコンなどの機器を撮影すると、対象機器の質問・疑問についての解決方法を示す動画やサポートサイトに誘導して、自己解決を促すサポートシステムです。問い合わせ件数が多い J:COM TV チューナーについては、当時採用していた画像認識サービスでは認識できないことが課題となっていました。J:COM では、「Salesforce Einstein Vision（以下、Einstein Vision）」の日本発表時より、画像認識精度の高さや、容易に AI の学習結果を自動表示できること、導入の簡便さなどに着目し、検証を開始しました。検証結果としてリモコン及び、問い合わせ件数の多い J:COM TV チューナーとエラーコードの画像認識において、要求を満たす結論が得られたため、Einstein Vision の採用を決定しました。Einstein Vision を組み込んだ新「かざすヘルプ」の追加開発ベンダーとして、J:COM の Salesforce ServiceCloud での FAQ 構築や映像サポートを手がけていたテラスカイが選定されました。

■株式会社ジュピターテレコム お客さまサポート本部 カスタマーサポート統括部

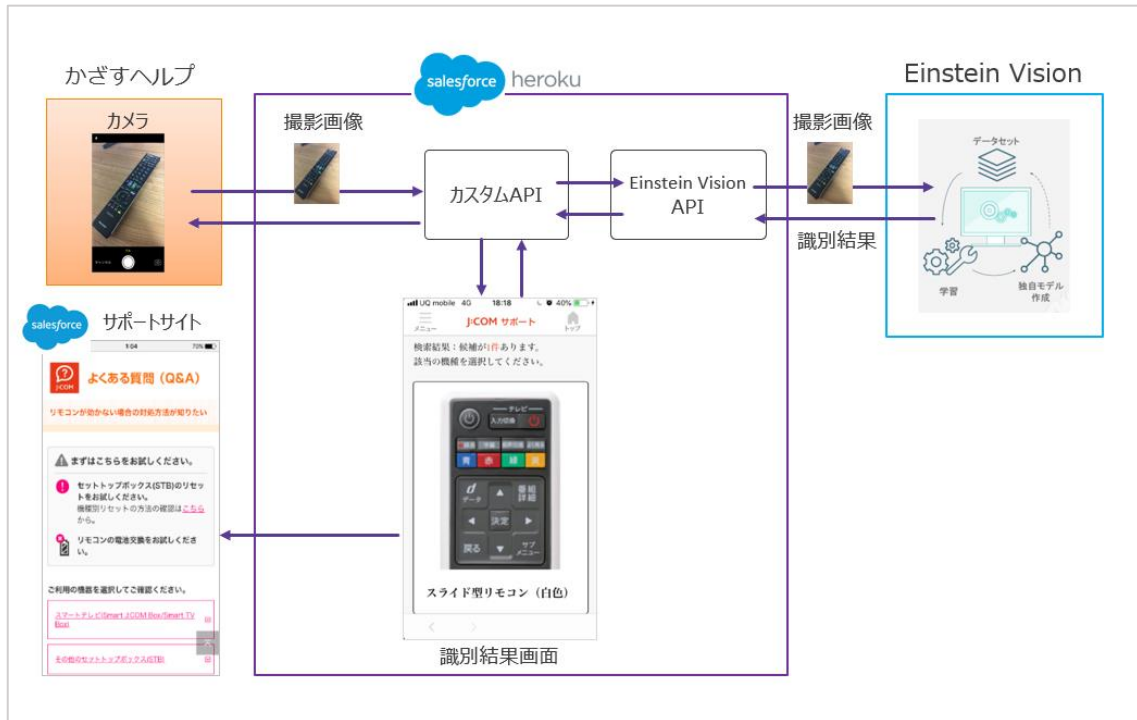
副部長 足立 辰弘様からのコメント

このたび「かざすヘルプ」については、J:COM TV サービスの利用方法などのお問い合わせを、お手元のスマートフォンで簡単に解決いただけるようにできないか？という発想から提供開始いたしました。年々拡大するスマートフォンでのサポートニーズに耳を傾け、さらにお客さまのご期待に応えていきたいと考えています。

「Salesforce Einstein Vision」については、これまで課題であった当社 J:COM TV チューナーの認識について納得いく結果が得られたことから採用を決定いたしました。今後、さらにお客さまの利便性向上につながるような機能の追加に期待しています。

【かざすヘルプの概要】

■ システム概略図



■ 撮影から回答結果までの流れ

1. サポートアプリ内「かざすヘルプ」で対象の機種や画面をスマートフォン等で撮影
2. 撮影画像は、Web アプリケーションから API を介し Einstein Vision に伝達
3. 撮影画像に応じ、大量の学習データによる学習モデルから識別された判定結果を自動的に「識別結果画面」に表示
4. お客様の回答に基づき、FAQ サポートサイト等に遷移し対象画像に関する回答結果を表示

<株式会社ジュピターテレコムについて>

株式会社ジュピターテレコム（本社：東京都千代田区）は、1995 年に設立された国内最大手のケーブルテレビ事業・番組供給事業統括運営会社です。ケーブルテレビ事業は、札幌、仙台、関東、関西、九州・山口エリアの 27 社 73 局を通じて約 538 万世帯のお客さまにケーブルテレビ、高速インターネット接続、電話、モバイル、電力等のサービスを提供しています。ホームパス世帯（敷設工事が済み、いつでも加入いただける世帯）は約 2,142 万世帯です。番組供給事業においては、17 の専門チャンネルに出資及び運営を行い、ケーブルテレビ、衛星放送、IP マルチキャスト放送等への番組供給を中心としたコンテンツ事業を統括しています。

※上記世帯数は 2018 年 3 月末現在の数字です。

<株式会社テラスカイについて>

テラスカイは、クラウド創世記からクラウドに取り組んできたリーディングカンパニーです。2006年の設立以来、クラウド時代の到来を一早く捉え、セールスフォース・ドットコムコンサルティングパートナーとして、導入・普及に取り組んできました。導入実績は金融、保険業界をはじめ医療、サービスなど業界を問わず 3,000 件を超え、日本のコンサルティングパートナーではトップクラスの導入実績数を誇っています。また、多くの実績から得られた知見を基に、開発効率を飛躍的に改善するクラウドサービスの開発・提供を行っています。

所在地：東京都中央区日本橋 2-11-2 太陽生命日本橋ビル 16 階

設 立：2006 年 3 月

資本金：4 億 6,472.7 万円（2018 年 2 月末時点）

代表者：代表取締役社長 佐藤 秀哉

U R L： <https://www.terrasky.co.jp/>

*本文中に記載された会社名、サービス名等は該当する各社の登録商標です。

--- 本件に関するお問い合わせ先 ---

株式会社テラスカイ 経営企画本部 マーケティング・コミュニケーション部

担当：堤 / 田中 TEL：03-5255-3410 / mail：pr@terrasky.co.jp