

## InfoDeliver、LINE WORKS 株式会社と LINE WORKS AiCall におけるパートナー契約を締結

～各お客様企業の業務内容に最適化した専用設計により、  
AI コンタクトセンター電話対応チャネルの DX 推進を支援いたします～

株式会社 InfoDeliver(東京都港区 代表取締役会長兼社長:尚 捷、以下、InfoDeliver)は、LINE WORKS 株式会社(東京都渋谷区 代表取締役社長:増田 隆一)と電話対応 AI サービス「LINE WORKS AiCall」におけるパートナー契約を締結したことをお知らせします。

InfoDeliver は、幅広い事業領域における、20 年以上の BPO 事業の経験とシステム開発力を活かし、お客さまの共創パートナーとして、DXの実現に寄与する様々なソリューションを提供しています。

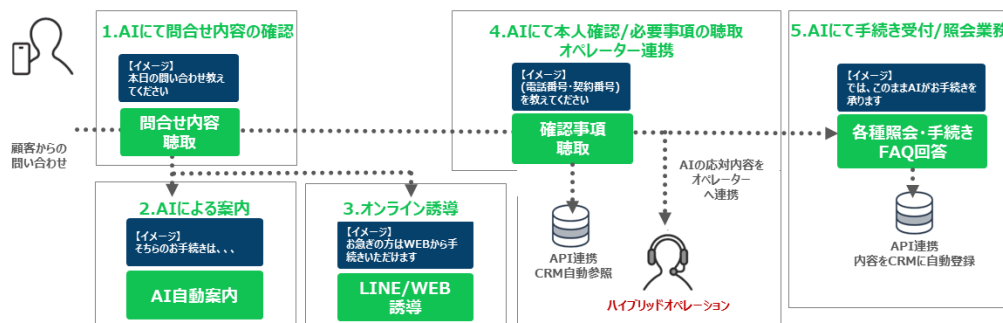
本パートナー契約により InfoDeliver の持つ BPO 受託実績と運営ノウハウから、単なる AI 導入支援ではなく、お客様企業のビジネス全体像を踏まえた最適な導入形態と運営コンサルティング及び AI とオペレーターのハイブリッドオペレーションによるコンタクトセンターBPO をご提供いたします。

「LINE WORKS AiCall」は、高齢のお客様にも聞き取りやすく自然な対話を可能にする AI 音声技術を活用しています。業務に合わせ専用に設計することで、用件によって AI のみで通話を完了できる他、必要に応じて人間のオペレーターに接続し、後続処理を行うことが可能です。お客様をお待たせする等といったストレスとオペレーターの対応負担を最小化し、サービスのレベルアップと業務効率化に寄与します。従来、コンタクトセンターDX はチャットボットや FAQ サイト等のノンボイス対応を中心としておりましたが、これにより、電話対応が必要なコールセンターの更なる DX 推進が見込まれます。

### ◇LINE WORKS AiCall オペレーション概要図

#### AIとオペレーターのハイブリットオペレーション

人でなくても良い対応や、ルーティン作業をAIが担うことで、オペレーターは、  
人でなければならない対応に集中することができます



LINE WORKS (株) とInfoDeliverの  
BPOノウハウとのシナジーに於いて  
最適なソリューションを確立いたします

企業のPBXや、CRMなどのシステムと連携することで、AIのみで電話対応を完了させ、  
有人対応の削減はもちろん、**後続の処理作業も自動化やBPO提案も可能**です

## 【LINE WORKS 株式会社からのエンドースメント】

InfoDeliver 社は、BPO 分野における豊富な経験と専門知識を活かしコールセンター運営に革新的なアプローチを提供し続けています。今回、LINE WORKS AiCall と提携し AI と BPO を融合させた新たなハイブリッドコールセンターオペレーションサービスを展開することで、業界に新たな価値創出を目指します。このハイブリッドサービスは、人手不足が課題となるコールセンター業界でコスト削減と効率化を実現し高品質な対話応答を提供します。

LINE WORKS AiCall の先進的な技術を統合することで、InfoDeliver 社は既存の BPO ノウハウをさらに強化し顧客ニーズに応じた最適化されたコールセンター設計を可能にします。AI 導入と業務再設計における両社の緊密な連携は、業務プロセスの最適化と高品質な学習データの生成にも大きく貢献します。

私たちは、InfoDeliver 様とのパートナーシップを心より歓迎し BPO と AI の組み合わせによる新サービスで、コールセンター業界の人材不足問題に対応していきます。顧客の抱える現実の問題を解決し、より優れた顧客体験を提供することで業界全体の成長と進化に貢献していく所存です。

LINE WORKS 株式会社

AI プロダクト本部 本部長 中島 邦弘 氏

## 【LINE WORKS 株式会社の会社概要】

# LINE WORKS

社名 : LINE WORKS 株式会社

本社 : 東京都渋谷区神宮前 1-5-8 神宮前タワービルディング 11F

代表者 : 代表取締役社長 増田 隆一

設立 : 2015 年 6 月

資本金 : 55 億 2,000 万円

HP : <https://line-works.com/>

## 【株式会社 InfoDeliver の会社概要】



社名 : 株式会社 InfoDeliver

本社 : 東京都港区愛宕二丁目 5 番 1 号 愛宕グリーンヒルズ MORI タワー38 階

代表者 : 代表取締役会長兼社長 尚 捷

設立 : 1999 年 4 月

資本金 : 4 億 9,150 万円

HP : <https://www.infodeliver.com/>

**【本件に関するお問い合わせ先】**

株式会社 InfoDeliver デジタル BPO 事業部 コンタクトセンターグループ 高橋

TEL: 03-5405-7996

Email: ttakahashi@infodeliver.com

以 上