

同氏は、ジョージア工科大学での卒業プロジェクトをベースに最初の起業を果たした後、カリフォルニア州パロアルトやサンフランシスコ、シアトルで起業し、チャットボックスが5社目の起業という経験豊富な経営者だ。今回の候補地としてニューヨークやデンバーなども含めて検討したが、シアトルを選んだのは、環境の良さが理由という。「素晴らしい大学があり、他のテクノロジ都市より物価が安く、夏の気候が良くて大自然に近い」(ゴードンCEO)。

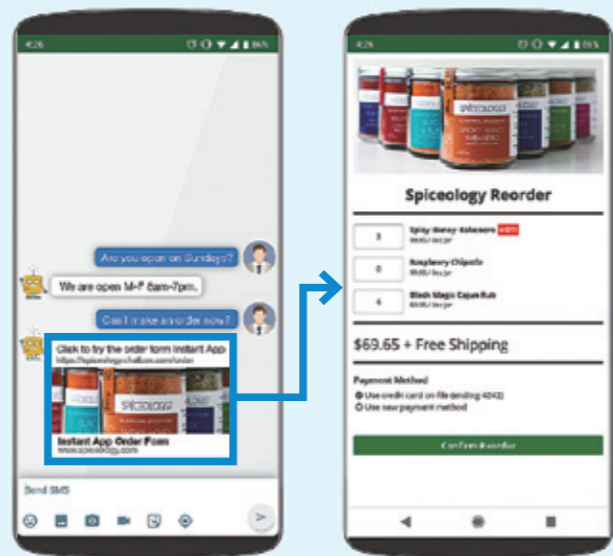
3人の経験豊富なパートナーとチームをつくり、資金を調達し、創業から1年後には最初の製品を完成させた。そして、市場参入の可能性が見えてきた時点で、社員の採用や資金調達に成功し、現在は社員20人までに成長した。不動産会社、人材育成支援サービス会社、旅行代理店などの企業が

**経験豊富な起業家も選ぶ
シアトルの環境の良さ**

入力された文章やマニュアルのPDFなど、異なる形式で企業が持っているデータを統合し、自動的に取り出して対応できればコミュニケーションの円滑化につながり、顧客サービスが大幅に効率化されるはずと考え、AIを利用した総合プラットフォームの構築に絞って起業した。

同社のプラットフォームを採用している。社員の多くは過去に起業した会社で勤務経験があるベテランだ。新規採用も、シアトルでは人材が世界から集まってくるのが利点という。人材獲得競争は激化しているが、「明日のことはわからない未踏の地で輝く人もいる。スタートアップ企業として、そういうリスクをとる人材を積極的に採用している」とゴードンCEOは言う。

同社のプラットフォームは日本語もサポートしており、米国以外の顧客獲得も視野に入れている。今後は、企業を持つ多様なシステムと円滑に統合する機能をさらに強化していく。



機能の一つ「インスタントアプリ」。チャットの会話(左)からAIが自動的に右のような購入アプリ画面をつくり出し、顧客を誘導する

Corporate Profile

CEO Phil Gordon
 本社 2815 Eastlake Ave E #135, Seattle, WA 98102, United States
 設立 2014年
 事業内容 顧客サービス対応向けAI総合プラットフォームの開発・提供
<https://chatbox.com/>

「AIが自動的につくり出す効率のよい顧客サービスはあらゆる企業や業界が必要とするはず」と話すフィル・ゴードンCEO

Case 02

米チャットボックス社

**顧客サービスを効率よく簡単にする
総合AIプラットフォームを開発**

顧客との対話からAIが自動的にパーソナライズした画面をつくり、顧客サービスを簡単に、効率よく提供することができる。対応やサービスの分析を含めた総合プラットフォームを提供する。

2014年創業のチャットボックス(Chatbox)社は、企業が顧客とスムーズにコミュニケーションをとるのに役立つ、AIを利用した総合的なプラットフォーム「チャットボックス」を提供するスタートアップ企業だ。企業が持つデータや、顧客とのやりとりをもとに、AIがそれぞれの顧客にパーソナライズしたPCやスマートフォン用の画面を自動的につくり出してストレスなく目的を果たせるように導く。チャットボックスは大きく分けて次のような6つの機能から構成されている。

「オムニチャネル」…一度設定すれば、メッセージやLINE、ツイッターなど多様なチャネルを通じて顧客と会話できる。

「自動化機能」…キーワードを探知して企業が持つ特定のデータを顧客に提示する。言語処理とチャットボットのAIが効率化・24時間対応を可能にする。

「インスタントアプリ」…顧客との対話に応じて自動的にパーソナライズされたアプリ画面をリアルタイムで作成できる。

「インテグレーション」…CRM(顧客関係管理)システムと統合して、パーソナライズしたデータをリアルタイムで送信できる。

「エージェント・ツール」…すべての顧客との会話を一カ所で閲覧できる。必要に応じて顧客担当者へ会話を引き継ぐこともできる。

「アナリティクス」…提供中のサービスの状況をリアルタイムで分析できる。いずれも消費者がリアルタイムで問題を解決し、商品を購入したり、サービスを受けたりできるようにするためのツールだ。共同創業者でCEOのフィル・ゴードン氏は、消費者が企業の顧客サービス担当者となり取りをする際、手段の違いはあっても、最終的にはコミュニケーションが重要であることに着目。問い合わせフォームに



シアトル中心部からクルマで10分ほどの海沿いにある本社。IT企業らしく娛樂スペースもある

