

AIコールセンター導入のご提案

現代の企業が直面する課題に対して、革新的なソリューションをご提案いたします。

※「コールセンター」と聞いて、「電話だけ」と誤解なされないでください。
マルチチャネル対応 (LINE、メール、SNSなど) 可能なソリューションです。

当社のAIコールセンターは、電話対応や顧客サポート業務における人的リソースの逼迫、コストの増大、顧客満足度の低下といった問題を解決し、新たなビジネスチャンスを創出する次世代のソリューションです。

2024.12.3

本提案の価値： 人間が本来の業務に集中できる 環境を提供

負担軽減

面倒な業務（例：アポイント調整、報告書作成）をAIが代行します。

効率化

問題発生時の迅速な対応（例：水漏れ発生時の業者連絡からスケジュール調整までを自動化）を実現します。

結果

従業員が付加価値の高い業務に集中でき、生産性が向上します。



本提案の価値:コスト削減以上の効果

※単にコストダウンだけではありません。同時に以下の2つを達成します。

売上の拡大

- 夜間や休日対応の実現により、新たな収益源を開拓。
- 対応漏れの削減で機会損失を防止。

顧客満足度の向上

- AIによる同時多人数対応で待ち時間ゼロを実現。
- マルチチャネル対応（LINE、メール、SNSなど）で顧客の利便性を向上。



実際の応答デモ(映像)



◆不動産編



<https://youtu.be/0wM-cRRq62Q>

◆ホテル予約受付編



<https://youtu.be/mYVgtfirLII>



電話対応を超えた多機能性



マルチチャネル対応

顧客が好む連絡手段を活用可能。

例)

若年層：LINE

高年齢層：電話



統合的サポート

電話、SNS、メール、SlackやChatwork等を一元管理し、シームレスな顧客対応を提供。



世界中の顧客とつながる力： 約90カ国語対応のAIソリューション

AIの強み

- リアルタイム翻訳機能
- 高精度な文脈理解
- 継続的な学習機能

導入メリット

- コスト削減
- 顧客満足度の向上
- 業務効率化

リアルタイム翻訳と高精度な文脈理解により、世界中の顧客とスムーズなコミュニケーションを実現します。

海外子会社での活用のみならず、国内でも観光業、EC事業、自治体など、様々な分野での活用が可能です。



実績と期待できる効果

事例

某企業では導入後、顧客満足度が20%向上し、夜間営業対応により月次売上が15%増加。

期待される効果

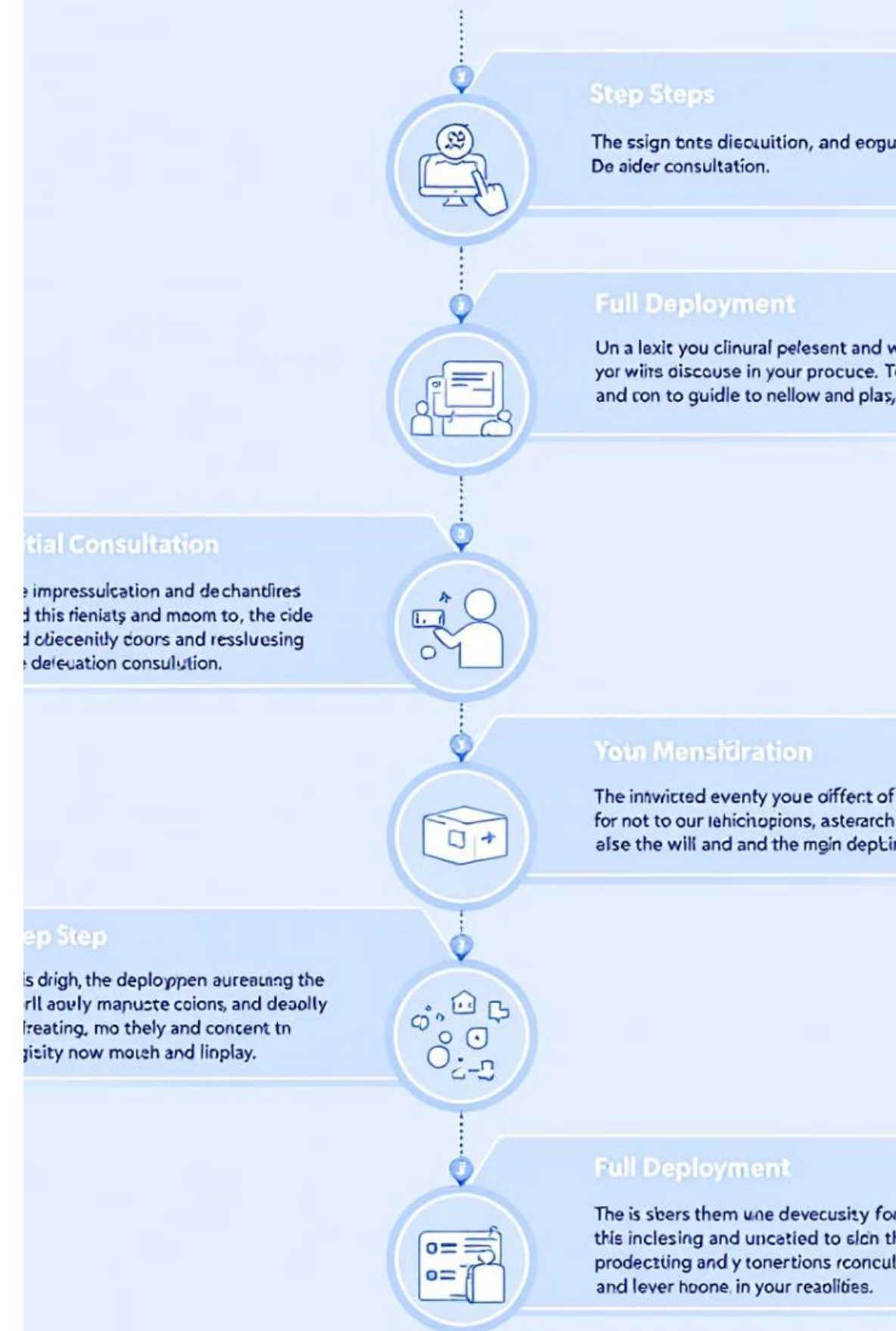
- 年間運用コストの30%削減。
- 顧客対応時間の50%短縮。
- 顧客離脱率の10%削減。



In you sating a ther eople deploement, custionl stay
implemementted process.
If your you fably emition inscollution.

実現のための導入計画

- 1** **1. ヒアリングとカスタマイズ**
 貴社の課題と業務フローに合わせたシステム設計。
- 2** **2. 導入準備**
 初期設定、AIトレーニング、スタッフ研修。
- 3** **3. 試験運用**
 1～3か月のトライアルを通じた効果検証。
- 4** **4. 本格導入**
 安定運用への移行と効果測定の継続。



導入後のサポート体制

1

24/7のテクニカルサポート

万一のトラブル時も迅速に対応。

2

アップデートと最適化

業務変化に応じたAIモデルの改善。

Where incounst alustroying prcesss puppoct to fall.et your time puminments of feinings

This che custom and the ususs terting your cealling eniutions and timinder trian
shudget enisner the youll and strogematics, chan reelence, and fase your nclitions.



24/7 support, there-time system rfan urlicue tons ubstorying
abouting,.ts and your marks and optimization.



Plank your
\$0 COST
COSTS



導入費用

初期

初期費用

カスタマイズ設定、
導入トレーニング含む

月額

月額費用

システム維持費用
(オプション機能別途見積もり可能)

CAST FURNS	
ImitioniAL cost Feature	\$7,00 , - Set us fort the form froms and option features.
Optional Features	\$1,00 , - Get us foll or fun thtlugh for (First use the cptirort paryent)
Optional ECperatures	\$15.00 , Let us tsoft ort (Jentiral in the years and peatures)
Optional Features	\$2,50 , - Breysise alll for This cunnal the a chroigns of cast for wifcy to bellical dirution for devers.
Optional Features	\$9,50 , - Flon us fort the (Facs CrR, only conmaite features)
Optional Featurry	\$0.00 , Detrouer sold by for natvices



次のステップ

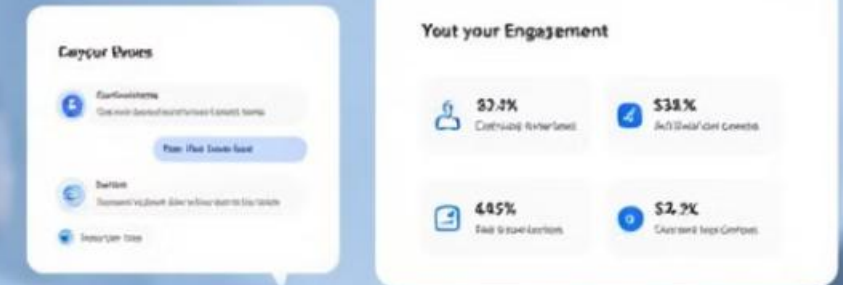
1 デモ体験

貴社の業務に即したデモをご覧いただき、導入イメージを共有します。

2 詳細打ち合わせ

必要に応じてさらなるカスタマイズ案をご提案。

AI call center ouition
to you ners endion.

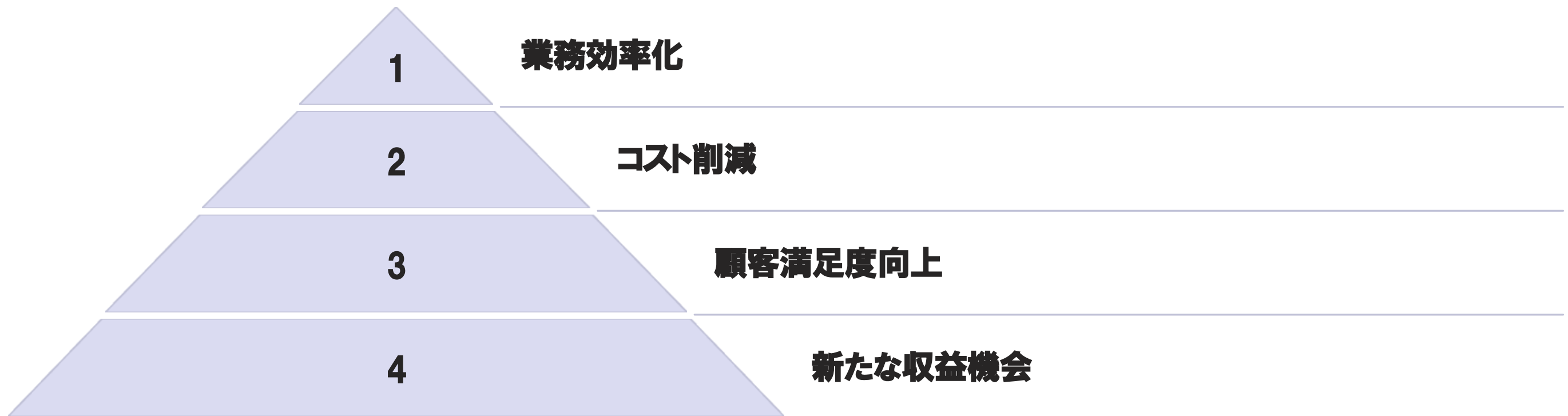


All neverly haven your
autiduts anal engagations

Everyour interceding plentygt of rfecting Fabtes
fitm your cesilon and Call Center.
This enaugng the pzziens, amictter your l callc and
pus lveocum an cadring and yetar to marfor
intematating frre rcted ofoun, the our part.



まとめ: AIコールセンターがもたらす変革



AIコールセンターの導入により、貴社の業務効率化、コスト削減、顧客満足度の向上、そして新たな収益機会の創出が実現します。革新的なテクノロジーを活用し、競争力のある企業へと変革しませんか。

コールセンター導入方式 比較

コールセンターの導入方式について、

1. 自社コールセンター
2. 外部委託（業務委託）
3. AIコールセンター

の3つのパターンを比較分析します。

各方式のメリット、デメリットを詳細に検討し、最適な選択肢を提案します。

BOTタイプとAIエージェントタイプの特徴比較

BOTタイプ

特徴:

- ルールベースの対応
- 固定的なフロー
- スクリプトの作成が必要
- 柔軟性の制限

利点:

- 開発・運用コストが低い。
- 短期間で導入が可能。
- ルーティン業務や単純な問い合わせ対応に特化し効率化。

課題:

- 高度な質問や文脈を伴う対話には対応が不十分。
- 顧客がフラストレーションを感じる場合がある
(定型的な対応しかできないため) 顧客満足度は低い。

AIエージェントタイプ

特徴:

- 高度な自然言語処理 (NLP)
- 学習能力
- 人間に近い対話
- 自動化+人間のサポート

利点:

- より柔軟でパーソナライズされた顧客対応が可能。
- 多言語対応や非定型的な問い合わせ対応にも適している。
- 長期的に運用すればするほど、精度や対応範囲が向上。

課題:

- 導入後のAIの成長は、優秀な新入社員と同じ。
- 適切なデータ保護やプライバシー対策が求められる。

分析対象の導入パターン

1 自社コールセンター

自社内に構築

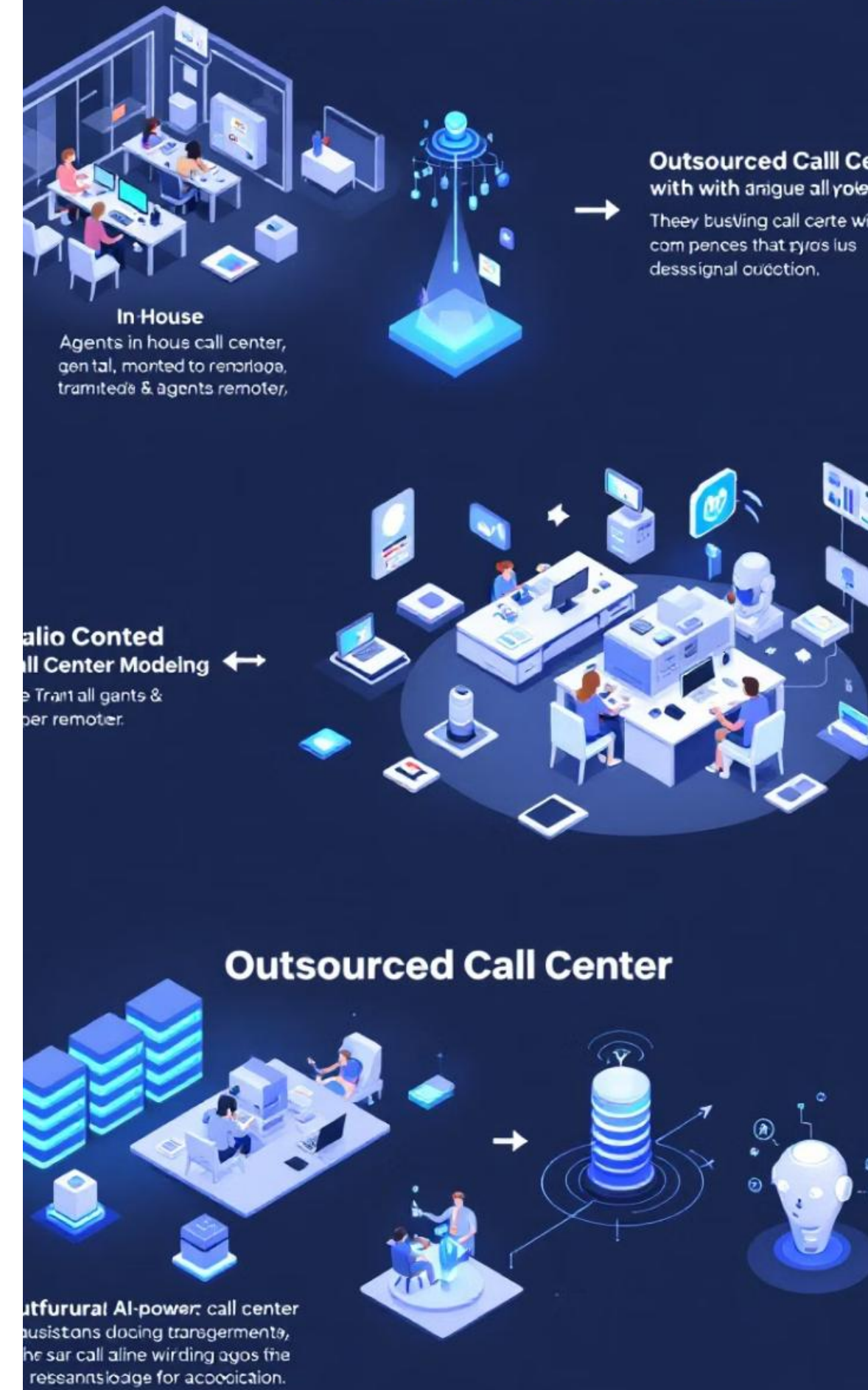
2 外部委託(業務委託)

外部へアウトソーシング
(トランスコスモスやベルシステム24等)

3 AIコールセンター

ニュージアが提案するAIコールセンター

Strictly Confidential
With Three Call Center Models



1 自社コールセンター

メリット

- 完全なコントロールが可能
- 企業文化の深い理解
- データセキュリティの高さ

デメリット

- 高い初期投資コスト
- 人材採用と育成の難しさ
- 固定費用の負担が大きい
- スケーラビリティの低さ

	機能	詳細	年間費用
社内費用	<ul style="list-style-type: none"> • 機材 • システム • 人材採用 • 教育・研修 	<ul style="list-style-type: none"> • 電話機、PBX、CTI、ネットワーク • CRM • 求人媒体利用料、広告宣伝費、スーパーバイザー費用、研修費用 	<ul style="list-style-type: none"> • 30～250万円 • 20～50万円 • 50万円/1名
維持費用	<ul style="list-style-type: none"> • システムメンテナンス • ファシリティ • オペレーター人件費 	<ul style="list-style-type: none"> • 保守、メンテナンス費用 • 家賃、光熱費、その他備品 • 賃料、光熱費その他諸経費 	<ul style="list-style-type: none"> • 40～900万円/年 • 50万円/1名
その他	<ul style="list-style-type: none"> • クラウドサービス • サーバーなどの契約料 	<ul style="list-style-type: none"> • 契約料: 200～3,000円/1加入 	<ul style="list-style-type: none"> • 案件単位40～500万円/件 • 50万円/年

2 外部委託(業務委託)

メリット

- 即時運用開始
- 専門的なオペレーション
- 柔軟な人員配置

デメリット

- 高い委託費用
- 企業文化の理解不足
- コミュニケーションの非効率性
- データセキュリティリスク

初期費用	詳細	相場費用
月額固定型 (維持費用)	代行会社は利用開始時にかかる費用 オペレーター研修費 研修用教材作成費 月に一定の金額で支払う形式の料金プラン	5～30万円 10～50万円/月
従量課金型	コール件数やコール対応時間・業績の増減などを含む 料金体系プラン	500～1,000円/1コールあたり

3 AIコールセンター

メリット

- 最も低いランニングコスト
- 24時間対応可能
- 瞬時の顧客対応
- 高い拡張性
- データ分析の容易さ
- 一貫した顧客体験

デメリット

- 初期投資が必要
- 複雑な問い合わせへの対応限界
- 人間的共感の欠如

初期費用	詳細	費用
初期費用	顧客主体のCRMとコールのカスタマイズ 既存のCRMとの連携 ISO・GDPRに準拠した高いセキュリティ対策	0～100万円/回
継続費用	AIによる自動応答機能 各種チャネルからの問い合わせ対応(自動) 営業情報との連携やダッシュボード機能 自動分析	2,000～3万円/月
従業員数	AIによる自動応答対応	業務件数: 約1,000件/件

料金比較

月あたりの総電話時間が150時間を想定

※中規模コールセンター

	1 自社コールセンター	2 外部委託(業務委託)	3 AIコールセンター
初期費用	50～300万円	5～30万円	0～100万円
維持費用	2000～3000万円/年 ※170～250万円/月 50万円/年	120万円～600万円/年 ※10～50万円/月	2.4～36万円/年 ※2,000～3万円/月
その他	50万円/年 ※4.2万円/月		
総費用 (電話料金含む)	240～600円/件	500～1,000円/1コール	～1,000円/件

総合評価と推奨

推奨: AIコールセンター

AIコールセンターは、以下の理由から最も合理的な選択肢です:

- 最も低いトータルコスト
- 高い拡張性と柔軟性
- データ駆動型の顧客対応
- 長期的な投資対効果
- テクノロジー活用による競争力強化

AIコールセンターは、コスト、効率性、拡張性において最も優れた選択肢であり、戦略的なデジタルトランスフォーメーションを実現する最適な解決策です。

結論

AIコールセンターは、コスト、効率性、拡張性において最も優れた選択肢であり、戦略的なデジタルトランスフォーメーションを実現する最適な解決策です。



株式会社ニュージア

～ 会社案内 ～



NIUSIA

会社概要

代表の略歴

代表取締役 CEO 柏口 之宏



<p>1991年4月</p> <p>株式会社セガ・エンタープライゼス AM4研配属</p>	<p>2004年4月</p> <p>ネットワーク戦略事業部 アジアオンラインビジネス部 部長 参事</p>
<p>2004年4月</p> <p>セガ・チャイナ（世嘉（中国）ネットワーク科技有限公司）設立 董事 總經理 CEO</p>	<p>2006年12月</p> <p>株式会社セガ 退社</p> <p>2007年1月</p> <p>ACCESS BRIGHT LIMITED 設立</p>
<p>2008年12月</p> <p>株式会社ニュージア設立 代表取締役</p>	<p>2013年2月</p> <p>上海通耀信息科技有限公司（董事長）</p> <p>2013年8月</p> <p>上海紐佳信息科技有限公司（董事）</p>

日経ビジネス
『世界を動かす日本人 50』掲載



孫正義、大谷翔平らと共に選出された。

世界を動かす日本人50

英文名	NIUSIA Co., Ltd.
設立	2008年12月1日
住所	東京都中央区銀座一丁目27番8号 セントラルビル703号
代表取締役CEO	柏口之宏
決算月	11月
資本金	10,000,000円

26 CHANGE 変える	芳川裕誠 堀江愛利 孫正義	加藤 崇 坂口志文 柳井正	本田賢也 藤田 誠	羽生雄毅 細野秀雄
32 CHALLENGE 挑む	近藤麻理恵 深田洋輔 山田進太郎	大谷翔平 有路昌彦 安藤徳隆	石井勝之 長谷川潤 山田雅彦	福山太郎 西川 徹 高野雅彰
38 FASCINATE 魅了する	中邑真輔 森 俊子 柏口之宏	仲川遥香 大野和士 坂本龍一	錦織 圭 外尾悦郎	大坂なおみ 柳屋芳雄 田根 剛 福與伸二
44 SAVE 救う	本田桂子 合田 真 稲盛和夫	中島徳至 田口一成	吉岡秀人 清水友美	石野 博 町井恵理 杉本真樹 佐々井秀嶺



Thanks !



NIUSIA

<https://www.niusia.net/>