

受電率100%!

AIコールセンターソリューション ～瞬間的な受電増加にも対応～

- ・ 売上：30%向上
- ・ 顧客満足度：25%向上

多くの業界で短時間に大量の問い合わせが集中する「ピークタイム」に、受電対応の課題が顕在化しています。

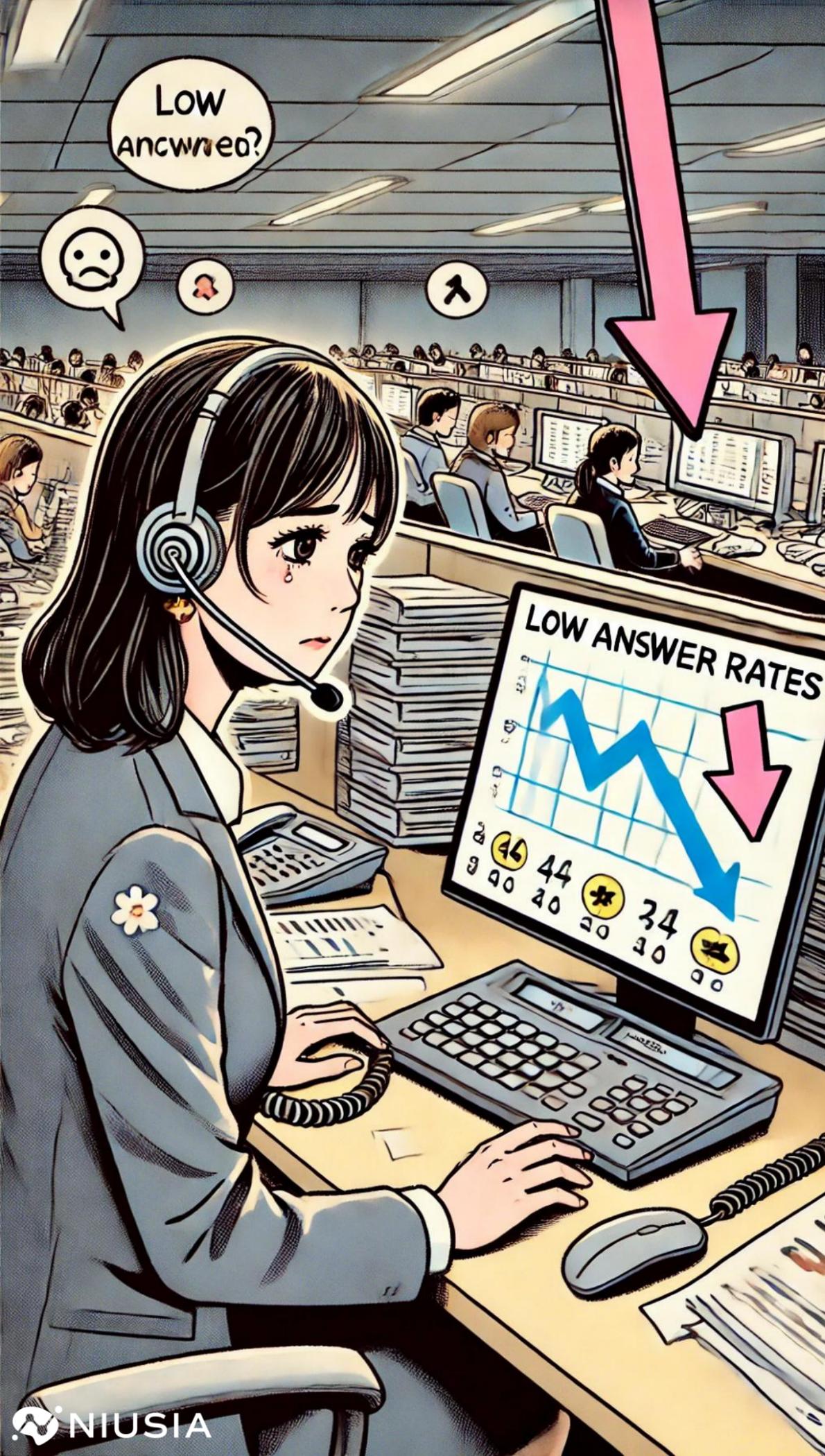
従来のソリューション（人間+チャットボット）では十分な対応ができていない現状があります。

この提案書では、革新的なAIコールセンターソリューションによる課題解決と、顧客満足度・売上の最大化について説明します。

2025.1.8

 NIUSIA





現状の課題： 低い受電率と顧客満足度

受電率の低下

ピーク時の受電率が50～70%程度に留まり、顧客からの売上機会を大幅に損失しています。

顧客満足度の低下

長時間の待機や繋がらない状況により、顧客満足度が著しく低下し、将来的なリピート率や口コミ効果にも悪影響を与えています。

リソースの無駄

顧客ではない人からの電話対応により、オペレーターのリソースが無駄に消費され、本来対応すべき顧客への応答が遅延または不可能になっています。

現状の課題： 人員確保とAIチャットボットの限界

ピーク対応の人員確保が困難

ピーク時に合わせてオペレーターを十分に確保すると、閑散期には人件費という固定費が嵩むため、経営が非効率化します。一方、必要最小限の人員体制ではピーク時に対応しきれず、受電率が低下してしまいます。

※閑散期に多くのオペレーターを抱えておくことはできないため。

AIチャットボットの限界

FAQ対応には効果的ですが、複雑な問い合わせや感情を伴うやり取りには対応が不十分です。結果として、最終的に人間オペレーターへの依存が増加し、オペレーター不足がさらに深刻化しています。

解決策： 同時通話が可能なAIによる自然な会話 応答ソリューション

当社の「AIコールセンター」ソリューションは、これらの課題を解決し、顧客満足度と売上の最大化を可能にする革新的なプロダクトです。スケーラブルな対応能力、顧客ではない人への対応削減、売上向上、顧客満足度の向上など、多くの特徴と利点を備えています。



スケーラブルな対応

ピーク時でも同時に無制限の受電に対応可能



効率的な対応

顧客ではない人への対応を自動的に削減



売上向上

受電率100%に近づけることで売上機会を最大化



満足度向上

スムーズな対応で顧客満足度が25%以上改善

AIコールセンターの特徴： スケーラブルな対応能力

当社のAIコールセンターは、ピーク時でも同時に無制限の受電に対応可能です。これにより、受電率を100%に近づけることができます。従来のコールセンターでは対応しきれなかった大量の問い合わせも、スムーズに処理することが可能になります。

100%

受電率

ピーク時でも全ての電話に対応

∞

同時対応数

無制限の同時受電が可能

0

待ち時間

顧客の待ち時間をゼロに



AIコールセンターの特徴： 効率的な対応と売上向上

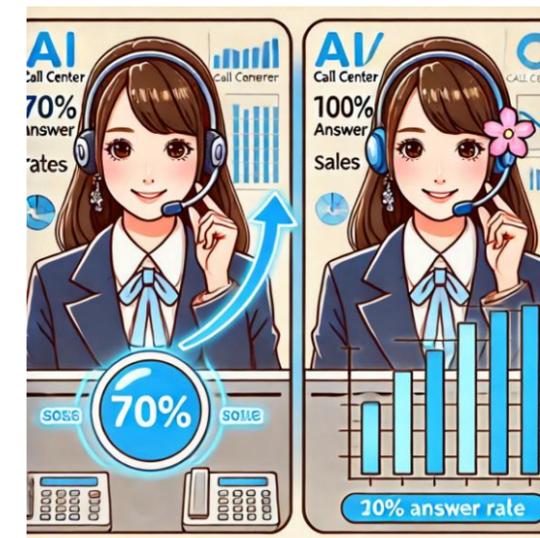
顧客ではない人への対応を削減

AIが電話の内容を事前に解析し、想定外の問い合わせや顧客でない電話（例：営業電話や間違い電話）に大切なリソースを割くことはありません。これにより、本来対応すべき顧客にリソースを集中させることができ、効率性が大幅に向上します。



売上向上の実績

受電率が低下しないことで、売上機会を逃しません。実績として、通常のコールセンターの受電率が70%の場合、AIコールセンター導入で売上が15~30%向上するケースがあります。これは直接的な売上増加につながる重要な利点です。



AIコールセンターの特徴：顧客満足度の向上

長時間の待機を解消し、スムーズな対応を提供することで、顧客満足度が25%以上改善することが期待されます。顧客は迅速かつ的確な対応を受けられるため、ストレスなく問題解決ができます。これにより、顧客ロイヤルティの向上やリピート率の増加につながります。

1

迅速な応答

待ち時間ゼロの即時対応

2

的確な解決

AIによる正確な情報提供

3

ストレスフリー

スムーズな対応でストレス軽減

4

満足度向上

25%以上の顧客満足度改善

AIが人間オペレーターに勝る3つの特長

1 同時に複数人への電話対応が可能

AIは並列処理が可能で、同時に数千件の電話対応をこなすことができます。

- ・保留音で待たせることが一切無いため、顧客のストレスを大幅に軽減。
- ・ピーク時でも全ての問い合わせに即時対応し、**受電率100%**を実現します。

2 膨大な情報を瞬時に検索・利用可能

AIは、事前に学習させた膨大なデータや情報を記憶しています。

- ・必要な情報を瞬時に検索・提供できるため、人間オペレーターが書類を調べたり、他の部署に確認するのを待つ時間を削減。
- ・顧客からの問い合わせに対して、迅速かつ正確な回答を提供します。

3 その場で迅速に問題を解決

AIは、問い合わせの内容をリアルタイムで解析し、最適な解決策を即時提案・実行します。

- ・問題解決までのプロセスが短縮されるため、顧客の満足度が向上。
- ・顧客を別の担当者に転送する必要が無いケースが増加し、全体の対応効率を向上させます。

AIの効果

これらの特長により、AIコールセンターは次のような効果をもたらします：

0

保留時間

保留時間をゼロに近づけることで、顧客のストレスを解消。

25%

顧客満足度

問い合わせ対応が迅速化されることで、顧客満足度が25%以上向上。

30%

売上増加

全ての問い合わせを逃さず対応することで、売上が15~30%増加。

AIの特長は、ピーク時の受電率低下や顧客不満の発生といった従来の課題を根本から解決し、顧客体験を次のレベルへ引き上げます。これにより、企業は競争優位性を確立し、業績向上を確実に実現できます。

適用事例



テレビショッピング

瞬間的な注文集中にも100%対応し、売上機会を最大化。売上15~30%増加、顧客満足度25%向上を実現。



通信業界

サービス障害時のクレーム対応を円滑化し、顧客ロイヤルティを維持。顧客離れを防ぎ、再契約率10%向上を実現。



金融業界

市場変動時の大量問い合わせを処理し、投資家の信頼を維持。即時対応により、信頼度と契約率の向上を達成。

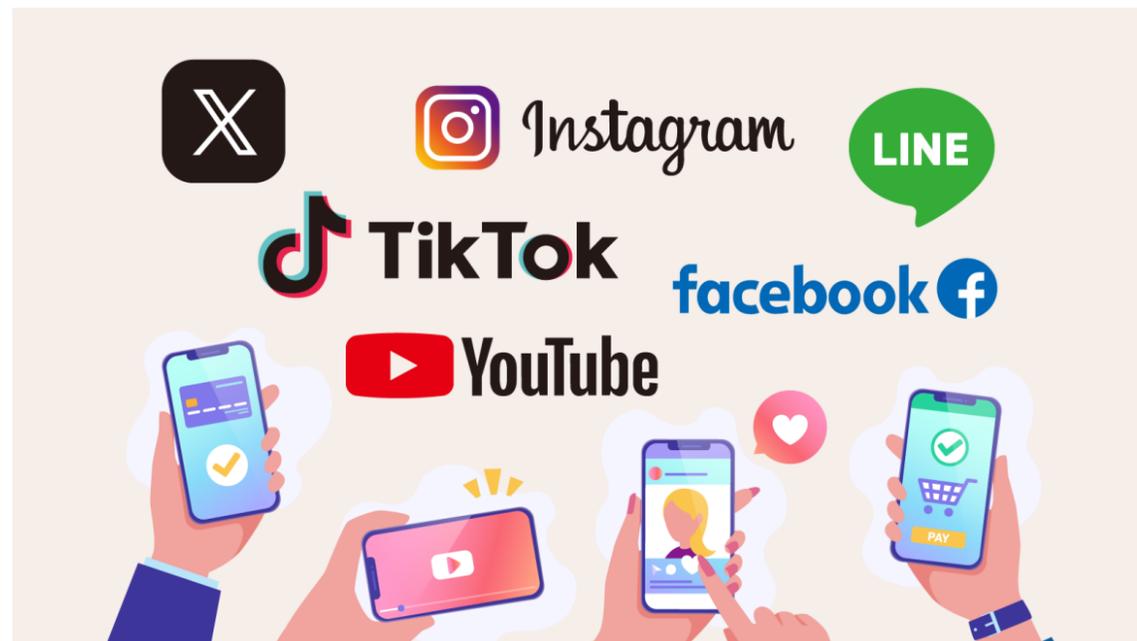
競合にはない圧倒的な強み

マルチチャネル対応

電話応答だけでなく、LINEや電子メール、SNS (Twitter、Facebook) にも対応可能です。顧客が最も使いやすいチャネルで問い合わせができ、顧客体験の質を飛躍的に向上させます。

多言語対応

90カ国語に対応し、グローバル市場での顧客対応が可能です。観光業界や多文化社会の市場において、言語の壁を完全に取り除きます。



セキュリティとプライバシーへの 配慮

国際標準に準拠

本AIコールセンターソリューションは、ISO 27001およびSoC 2のガイドラインに準拠。業界最高水準の情報セキュリティ管理を実現しています。

厳密なアクセス制限

データは完全に匿名化され、弊社従業員ですらアクセスできない設計を採用。顧客情報の安全性を徹底的に担保します。

個人情報保護の徹底

GDPR（一般データ保護規則）に対応したデータ保護契約（DPA）を締結し、個人情報AIトレーニングに使用されない形態を採用。



次のステップ： デモンストレーションのご提案

ぜひ一度、デモンストレーションも含め、ご提案の機会をいただけますと幸いです。
具体的な活用方法を通じて、御社の課題解決にどのように貢献できるかをお伝えいたします。
AIコールセンターの導入により、受電率の向上、顧客満足度の改善、売上の増加など、多くのメリットを実感していただけると確信しております。

1

デモ依頼

AIコールセンターのデモをリクエスト

2

ニーズ分析

御社の具体的な課題を分析

3

カスタマイズ提案

最適なソリューションを提案

4

導入サポート

スムーズな導入をサポート



Thanks !



NIUSIA

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