

KDDI エボルバ、音声 AI の自動応答サービス「ボイスボット」を正式リリース 高い対話完結率を実現、導入前の業務設計・構築から運用開始後まで企業に伴走

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、コールセンター／コンタクトセンターにおける電話対応業務を音声 AI で自動化する「[ボイスボット（AI 音声自動応答サービス）](#)」を 2021 年 7 月 28 日に正式リリースいたしました。

ボイスボットは、お客さまの電話を AI が音声認識し、設計した対話シナリオに沿って、音声合成した滑らかな発話で自動応答する音声チャットボットです。予約や注文、資料請求等の受付や、登録内容や在庫等の確認、混雑時の一次対応や窓口案内などの定型的なコールセンター業務のほか、災害対策（BCP）の一次受付として活用いただけます。

これにより、「電話」ニーズ^{*1}をもつお客さまに 24 時間 365 日応える新たな自己解決チャネルを提供するとともに、業務の効率化と平準化を実現し、働き方改革の効果も期待できます。



サービスページ <https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/voicebot/>

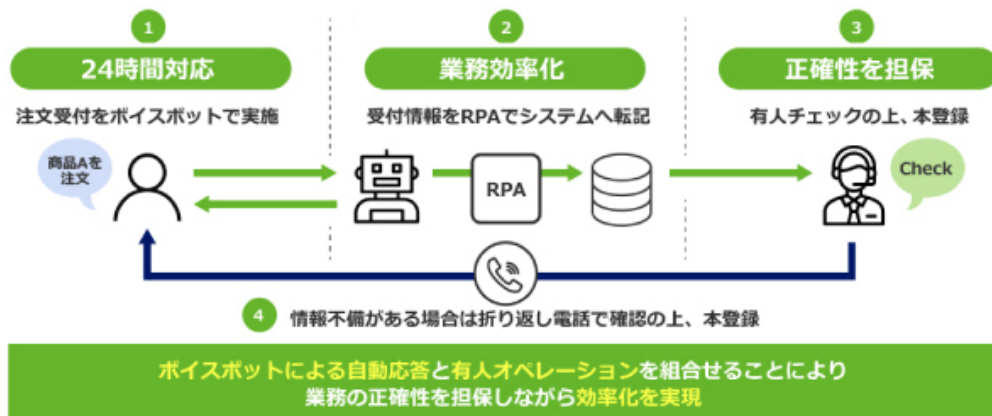
■特長 1.業務アセスメントと対話シナリオの設計・改善の実績で高い完結率を実現

KDDI エボルバは、業務全体のアセスメントによる自動化領域の選定と、自動応答の正答率を高める対話シナリオの設計・改善を得意としており、[AI チャットボット「AIChat」](#)の例では、最大で正答率 95%の実績があります。

ボイスボットは、同実績のノウハウで対象窓口の対応履歴、コールリーズンを分析し、自動化業務範囲、ボイスボットへの導線・コールフローを設計、構築します。対話シナリオは、完結率を高めるために、お客さま利用ワードや対話の分岐の精査を行い、復唱や選択肢提示などを取り入れて設計します。運用開始後は、KPI 測定や対話シナリオ改善によるサポートを継続し、オペレータ対応時の完結率に近い自動応答を実現いたします。

■特長 2.フロントからバックオフィスまで有人対応や RPA の組合せで最適化

KDDI エボルバでは、ボイスボットに有人対応を組合せたオペレーションの提供や、[RPA](#) を活用したお客さまの発話内容のシステム登録作業の自動化（図 1）、自動応答結果を SMS（ショートメッセージサービス）で送信する仕組みづくりなど、業務全体の設計と BPO サービス提供が可能です。



<図 1.ユースケース：EC・通販注文受付業務／ボイスボットで注文受付後、RPA でシステム登録>

KDDI エボルバは、今後も、真のCXを高めるBPO・コンタクトセンターサービスとDX推進で磨いたノウハウ、技術力を通じて「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という2つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

以上

※1.2021年7月13日発表「[企業とお客さまとのコミュニケーション実態 2021](#)」の調査結果では、『直近の問合せ時に利用した窓口』『今後利用したい窓口』の設問では「電話」と回答した方がそれぞれ7割以上存在。電話ニーズをもつお客さまが一定数いらっしゃるがかかります。一方で『問合せの前に自分で解決を試みましたか?』の問いでは約7割が試みており自己解決を望むお客さまも多く存在しています (<https://info.k-evolva.com/public/application/add/195>)。

本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。