

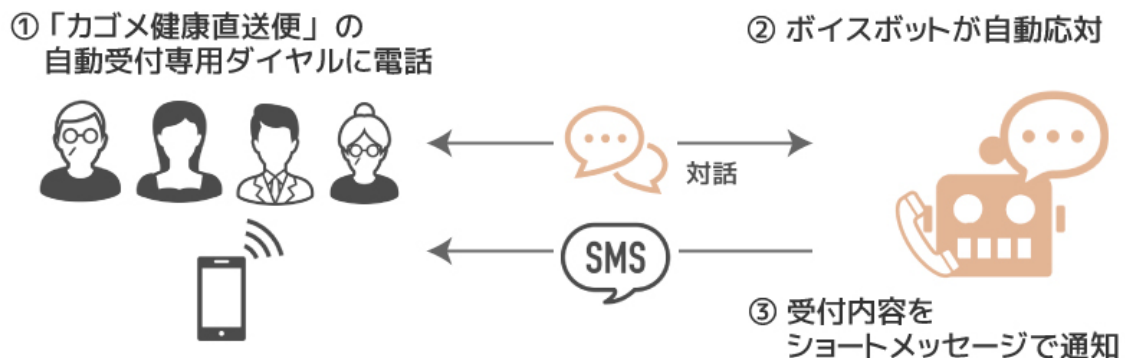
ボイスボット（AI 音声自動応答サービス）を「カゴメ健康直送便」に導入 ～24 時間 365 日、ライフスタイルに合わせて都合の良い時間帯に利用可能に～

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、コンタクトセンターの電話対応業務自動化を目的とした「[ボイスボット（AI 音声自動応答サービス）](#)」を、カゴメ株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：山口聡、以下 カゴメ）が提供する通信販売「[カゴメ健康直送便](#)」に導入し、2021年8月から電話による自動受付を開始いたします。

これにより、「[カゴメ健康直送便](#)」の商品をお求めのお客さまは、24 時間 365 日、ライフスタイルに合わせてご都合の良い時間帯に注文ができるようになります。受付内容は、お客さまの携帯電話番号宛に SMS（ショートメッセージサービス）にて通知いたします。

なお、ボイスボットは、「カゴメ健康直送便」のご注文自動受付より開始し、「定期お届けコース」会員さまからのお問合せ対応も順次自動化を予定しております。

「カゴメ健康直送便」ボイスボットイメージ図



KDDI エボルバは、今後も、BPO・コンタクトセンターサービス、最新のテクノロジーを駆使したビジネスソリューションで磨いたノウハウや、知見、技術を通じて、カゴメ様が取組むお客さまの満足度と利便性向上の実現および、オペレーション業務の DX 推進に寄与するソリューションの提供をまいります。

■ KDDI エボルバ ボイスボット（AI 音声自動応答サービス）について

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。

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