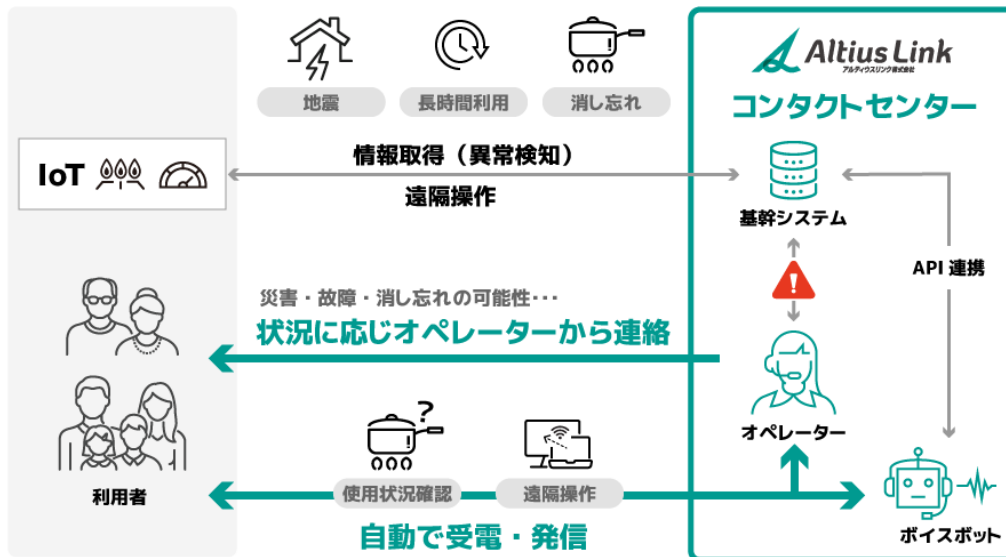


大手ガス事業者様が提供する IoT ガス見守りサービスのお客様対応を自動化 ～「IoT×デジタル×ヒト」で 24 時間 365 日の安全管理体制を強化～

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：網野 孝、以下 アルティウスリンク）は、お客様企業である大手ガス事業者様が提供する、お客様のガス利用状況を 24 時間 365 日監視する IoT ガス見守りサービスのコンタクトセンター業務に、ボイスポットを導入しました。

このサービスは、お客様のご家庭に設置されたガスメーターを IoT 機器として活用し、長時間利用や災害時など異常を検知した際、外出先からの消し忘れ確認時に、オペレーターが電話で対応し、遠隔でガスを遮断できるものです。くらしの安全に関わる、緊急度の高いお客様のニーズにより迅速に対応するために、従来電話で行っていたお客様への対応をボイスポットで自動化しました。IoT 機器で異常を検知した際はタイムラグなく架電が可能となり、お客様からの受電ではボイスポットをカスタマイズすることで、顧客データベースと連携かつ音声認識で本人認証をするフローを構築し、自動対応を実現しました。



＜IoT ガス見守りサービスのお客様対応におけるボイスポット導入後のフロー＞

また、オペレーターと同等にご案内できるように、アルティウスリンクのボイスポット運用知見と VoC（お客様の声）の分析結果をもとにシナリオを設計し、一般のお客様を対象にした実証実験では、8 割以上が「ボイスポットによる対応で問題なし」との回答が得られています。ボイスポットでの対応中にお客様が有人対応を希望された場合、オペレーターにシームレスに切り替えることができ、一人ひとりのニーズに寄り添った対応が可能です。

「IoT×デジタル×ヒト」によるお客様対応のポイント

- **シナリオ設計**
VoC（お客様の声）の分析結果をもとにボイスポットのシナリオを設計。文言をシンプルにわかりやすく、トークフローを最短にすることで、通話時間を短縮しつつ、お客様を確実に誘導
- **シナリオ改善**
ボイスポットにおける離脱箇所のログを蓄積・分析し、長年の運営実績に基づきボイスポットのシナリオを改善
- **有人対応への導線**
ボイスポットから有人対応への導線を確保し、ウィスパ機能（オペレーターに接続される際、自動音声により接続先などの情報を伝える機能）を活用することで、安心かつシームレスな対応を実現

アルティウスリンクが考える「IoT×デジタル×ヒト」の今後のサービス展開

IoT 技術とコンタクトセンターを組み合わせ、お客様の安全・安心に関わるサービスやタイムリーに通知を受け取ることができるサービスなど、お客様の生活に寄り添ったより高度なサービスを提供するため、以下の取り組みを検討しています。

- **声紋認証や生成 AI を活用した自動パーソナライズ対応**
声紋認証や生成 AI を用いて、ユーザーの行動や好み、過去の問い合わせ履歴を抽出・分析した結果をもとに、ボイスボットの対応を個々にカスタマイズ。
- **IoT データを活用した先回りサービスを提供**
お客様の利用状況が蓄積された IoT データの分析結果をもとに、お客様のニーズに先回りして情報を提供。
- **チャネル連携でリアルタイムかつシームレスに誘導**
ボイスボットが認識した問合せ内容に応じて、関連する各種モバイルアプリケーションや EC サイト、実店舗などの情報をリアルタイムかつシームレスに提供。

アルティウスリンクは「IoT×デジタル×ヒト」によるインフラのスマート保安^{※1} に貢献し、より安全で快適な社会の実現を目指します。

[動画「アルティウスリンクの IoT コンタクトセンター構想」](#)

※1. スマート保安とは、AI や IoT など先進技術を用いて、産業保安力および生産性を向上させる取り組みのこと。

参考：経済産業省ホームページ「スマート保安」

https://www.meti.go.jp/policy/safety_security/industrial_safety/smart_industrial_safety/index.html

アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは KDDI と三井物産の共同出資会社です。業界最大級となる国内・海外約 100 か所の拠点と、約 57,000 人の多様な人財が誇るノウハウ・サービス力・技術により、コンタクトセンターやバックオフィスを含むお客様企業の真の課題解決に寄り添う BPO 事業を展開しています。人による高付加価値なサービスと最新のデジタル技術を掛け合わせた「デジタル BPO」で常に新しい時代の CX をデザインすることで、お客様により良いコミュニケーション体験を提供し、お客様企業の事業成長の実現を目指しています。

所在地：〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

設立：1996年5月（アルティウスリンク発足 2023年9月1日）

代表者：代表取締役社長 網野 孝

資本金：1億円

事業内容：コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

：①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③IT ソリューション事業 ④その他関連事業

企業 URL：<https://www.altius-link.com/>

- **パーパス&バリューズ特設ページはこちら**
<https://www.altius-link.com/corporate/purpose/>

「デジタル BPO」は、人的なリソースのみで業務受託するのではなく、AI などのデジタル技術を活用して受託業務の効率化を実現した上で一連業務のアウトソーシングを受託する BPO 手法のことを表現しています。

・ 本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。