

## AIと人のシームレスなオペレーションでコールセンターのDXを加速。 電話対応AIサービス「LINE AiCall」と「CT-e1/SaaS」が連携開始 初期投資コストを抑えた迅速なシステム構築で、AIが電話対応した内容をオペレーターに連携が可能

AIが人の対応に近い自然な対話応答を行う電話対応AIサービス「LINE AiCall」を提供するワークスマバイルジャパン株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:増田 隆一、以下 ワークスマバイルジャパン)は、都築電気株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:江森 勲)のグループ企業である株式会社コムデザイン(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:寺尾 憲二、以下コムデザイン)が提供する「CT-e1/SaaS」と連携を開始しました。

本連携により、人の対応に近い自然な対話応答を行うAIが、有人で行っていた受付や手続きなどの電話業務を対応することができます。さらには、AIで対応した内容をオペレーターに連携することができるため、コールセンターで求められている”より良い顧客体験”を可能とする、AIと人のシームレスなハイブリッドオペレーションを実現いたします。



### ■コールセンターとボイスボット導入時の課題と背景

コールセンターは顧客サービスや問い合わせ対応など、企業と顧客との重要な接点となっていますが、運営にあたっては、人材不足や顧客ニーズの多様化による業務プロセスの複雑化などの多くの課題が存在します。

このような課題に対応すべく注目されているのが、オペレーターの負荷低減を実現するボイスボットです。IVRと違いユーザーとの会話が成立するため、ボイスボットを導入することで、ユーザー体験を向上し、電話応答を自動化することができます。

しかし、テレフォニーシステムにボイスボットを連携することが必要で、連携する際に専用機器の追加や複雑なシステム設定などの開発が必要になります。初期投資時の投資コストが高く、時間もかかることが導入障壁となります。

また、ボイスボットは決められたルールに沿ってヒアリングする汎用型が多く、シナリオの作成や既存の業務の中でどこにボイスボットを活用するかなどの業務設計などが必要で、導入までの準備や導入後の効果が見えにくいなどの課題もあります。

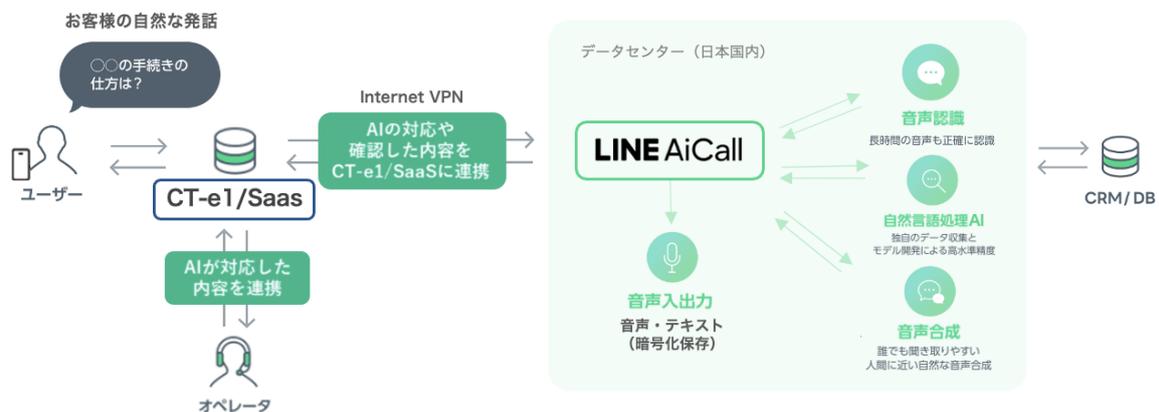
このようなボイスボット導入時の課題を解消するために、今回の連携によって両社の強みを活かしたサービスを提供することとなりました。

## ■クラウドならではの。初期投資を抑え、サーバーレス連携による手軽な導入が可能に

「LINE AiCall」と「CT-e1/SaaS」が連携することで、これまで有人で行っていた受付や手続きなどの電話業務をAIで対応することができます。さらに、コスト削減だけでなく、スタッフの負担軽減により、人によるよりきめ細かなサービスの提供に充てることに貢献します。

また、AIの対応内容や、お客様からのヒアリング内容をオペレーターにリアルタイムで連携できるので、AIによる入電内容の振り分けや、本人確認などを行った後にオペレーターに引き継ぐことができ、スムーズで無駄のない「AIと人のハイブリッド対応」を実現します。

### <システムに関する全体のイメージ>



「CT-e1/SaaS」をすでにご導入いただいている企業であれば、機器やシステムの追加導入の必要なく、スムーズに「LINE AiCall」をご導入いただくことができます。またコンタクトセンターソリューションを提供されている企業においては、サーバーレス連携によって、労働力不足や人件費高騰の解決策としてニーズが高まっている「LINE AiCall」などのAIソリューションを簡単かつローコストで提供いただけます。

コムデザインが次世代コールセンターにおけるプラットフォームコンセプトとして掲げるCCP (Converged Communications Platform) における音声データ活用が促進され、業務効率の向上や付加価値の創出を図るコールセンターDXの実現に向けて、両社の協業を進めてまいります。

### <コムデザインが提供する「CT-e1/SaaS」の特徴>

CCP (Converged Communications Platform) により、ボイスポットを新規で導入する際に、CTI連携時の専用機器の追加や複雑な設定などが不要なため、迅速かつ初期投資を抑えたシステム連携が可能になります。

### <LINE AiCallの特徴>

LINE AiCallは、LINE CLOVAのAI技術である音声認識、音声合成、会話制御の仕組みを組み合わせ、人の対応に近い自然な対話応答を実現させた電話対応AIサービスです。決められたルールに沿ってヒアリングする汎用型のボイスポットとは異なり、AIがお客様との会話を理解するので要件に応じた対応が可能です。

企業ごとの要件に合わせて個別に設計を行うことができるため、コールリーズンに応じた振り分けや、業務処理の自動化が可能となり、オペレーターの負担を減らしコールセンターの人材不足や業務プロセスの複雑化といった企業固有の課題を解決します。

## 「LINE CLOVA」について

LINE CLOVAは、社会に技術とサービスを提供するAIテクノロジーブランドです。

人に寄り添い、人の負担を減らす「ひとにやさしいAI」により、生活やビジネスに潜む煩わしさを解消し、AI技術が生活やビジネスの一部となる、「これからのあたりまえ」を創出します。

## 「LINE AiCall」について <https://clova.line.me/line-aicall/>

「LINE AiCall」は、LINE CLOVAのAI技術である音声認識と音声合成、および会話制御の仕組みを組み合わせることで、ユーザーの要望に対してAIによる自然な対話応答を実現し、目的を達成するソリューションで、業種を問わず様々なコンタクトセンターなどでご活用いただいております。

## 「LINE WORKS」とは

チャットやスタンプはもちろん、掲示板、カレンダー、アドレス帳、アンケートなど、現場で活用できる充実したグループウェア機能を揃えたビジネスチャットです。コミュニケーションアプリ「LINE」のような使いやすさを保ちながら独自に開発・提供を行っており、ユーザーの教育も最小限に導入したその日から誰でもすぐに使えます。PCやタブレットのほか、スマートフォンだけでもほとんどの機能が使えるため、オフィスワークだけでなく、拠点や店舗などPCを使う時間の少ない「現場」での活用が進んでいます。無料版、有料版(スタンダード・アドバンスト)があり、無料でもほとんどの基本機能を使うことができ、顧客や取引先など社外とのやりとりにも活用していただけます。

富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場2018～2023年版」では、2017年度～2022年度まで6年連続で有料ビジネスチャット国内シェアNo.1を獲得しました。

## ■会社概要

社名: ワークスマイロジヤパン株式会社

本社: 東京都渋谷区神宮前1-5-8 神宮前タワービルディング11F

設立: 2015年6月

代表者: 代表取締役社長 増田 隆一

資本金: 55億2,000万円

URL: <https://line.worksmobile.com/jp/>

※記載の会社名、製品名は、それぞれ会社の商標または登録商標です。

※本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、予めご了承ください。