

電話対応AIサービス「LINE WORKS AiCall」と クラウド型 CTI /コールセンターシステム「BIZTEL」が連携開始 通信コストを抑えたボイスポット利用、オペレーターへの情報連携が自動で実現

ビジネス現場のコミュニケーションツール「LINE WORKS」や各種AI製品を提供するLINE WORKS株式会社（本社：東京都渋谷区、共同代表：島岡 岳史）は、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 WORKS AiCall」と、株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治、以下 リンク）が提供するコールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」が連携を開始したことをお知らせいたします。

LINE WORKS AiCall BIZTEL

コールセンターにおける「ボイスポット」の役割と課題

コールセンターは顧客への各種ご案内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、AIを活用したボイスポットです。IVRと異なりユーザーとの自然な会話が成立するため、ユーザー体験を向上させるだけでなく、電話応答を自動化しオペレーターの負荷低減を実現することができます。

しかし、従来のボイスポット運用では、顧客からの入電をボイスポットにつなぐ際や、ボイスポットでの完結が難しい対応をオペレーターへ引き継ぐ場合において、外線経由で通話を転送する必要があり、その際に通信コストが発生していました。

また、転送時に顧客の電話番号が連携されず、顧客データの参照に時間がかかり、顧客の待機時間の発生や業務効率化の面で課題がありました。

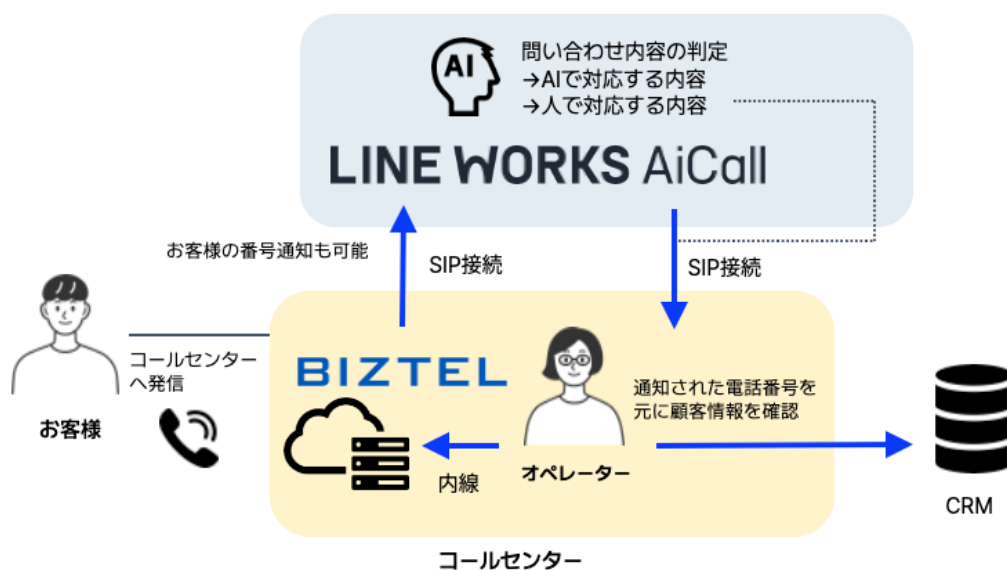
LINE WORKS

LINE WORKS AiCallとBIZTELの連携により実現する、コスト削減と対応業務効率化

「LINE WORKS AiCall」と「BIZTEL」との取り組みでは、SIP(※)で接続することによって、外線を経さない両サービス間の連携を実現し、通信コストを抑えてボイスポットが利用できるようになります。

また、「LINE WORKS AiCall」のボイスポットを経由した場合も、オペレーターに顧客の電話番号が連携されるため、顧客データの参照作業が簡易になり、対応業務が効率化されます。

※ SIP(Session Initiation Protocol) : インターネットを介して音声通話を実現するための通信制御を行うプロトコルで、デジタル化した音声データを送信する役割がある。本連携では、通話転送時にお客様の電話番号などの情報を伝達する際にも利用している。



LINE WORKS株式会社とリンクは、今後も両社のシステム連携を強化し、コールセンター運営における課題解決や、業務効率化を目指してまいります。

「LINE WORKS AiCall」とは

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ることで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。またオーダーメイドで開発するため、PBXとの直接連携やCRMとの連携もできます。

<https://line-works.com/ai-product/aicall/>

〈本件に関するお問い合わせ先〉
LINE WORKS PR事務局(株)プラチナム内)担当: 柳澤・國廣・矢島
TEL: 03-5572-6071 FAX: 03-5572-6075 MAIL: lineworks_pr@vectorinc.co.jp

LINE WORKS

「LINE WORKS AI製品」について

新たな企業価値創造のため、LINE株式会社（現：LINEヤフー株式会社）のAI事業を2023年4月に組織統合し、「LINE WORKS AiCall（電話応対AIサービス）」、「LINE WORKS OCR（AI-OCRサービス）」、「LINE WORKS Vision（クラウド型映像録画サービス）」の3つのAI製品を提供しています。また、最先端のAI技術研究に取り組んでおり、論文の採択や国際コンペティションへの参加など、AI技術の社会実装に貢献しようとしています。

■会社概要

社名：LINE WORKS株式会社

本社：東京都渋谷区桜丘町1-1 渋谷サクラステージ SHIBUYAタワー23F

設立：2015年6月

代表者：島岡 岳史

資本金：55億2,000万円

URL：<https://line-works.com/>

※記載の会社名、製品名は、それぞれの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。

〈本件に関するお問い合わせ先〉

LINE WORKS PR事務局（株）プラチナム内）担当：柳澤・國廣・矢島

TEL：03-5572-6071 FAX：03-5572-6075 MAIL：lineworks_pr@vectorinc.co.jp