

LINE WORKS

PRESS RELEASE

株式会社クレディセゾンが「LINE WORKS AiCall」を導入。 インフォメーションセンターの運用効率化に貢献。

オペレーターの対応件数 30%削減を実現

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、代表取締役社長：島岡 岳史）は、株式会社クレディセゾン（所在地：東京都豊島区、代表取締役社長(兼)社長執行役員 COO：水野 克己、以下、クレディセゾン）が「LINE WORKS AiCall」を導入したことをお知らせいたします。

LINE WORKS AiCall



約 3,500 万人（連結）の会員数を有するクレジットカード事業を展開するクレディセゾン。同社は、運営するインフォメーションセンターの運用効率化に向けた取り組みとして、「LINE WORKS AiCall」を導入しました。毎月 20 万件を超える問い合わせがある中で、プッシュ型の IVR（自動音声応答システム）を運用していましたが、自動応答の途中でお客さまが電話を切ってしまうケースや、適切な振り分けがなされないまま有人対応につながるケースが増え、オペレーターの負担が増加するという課題がありました。導入した「LINE WORKS AiCall」は、お客さまの自由発話に基づき AI が問い合わせの要件を的確なチャネルに素早く振り分けることが可能です。エフォートレスな体験を実現したことで離脱率が低減し顧客満足度が向上するほか、オペレーターによる対応件数も減少するなど、業務効率の向上を実現しています。

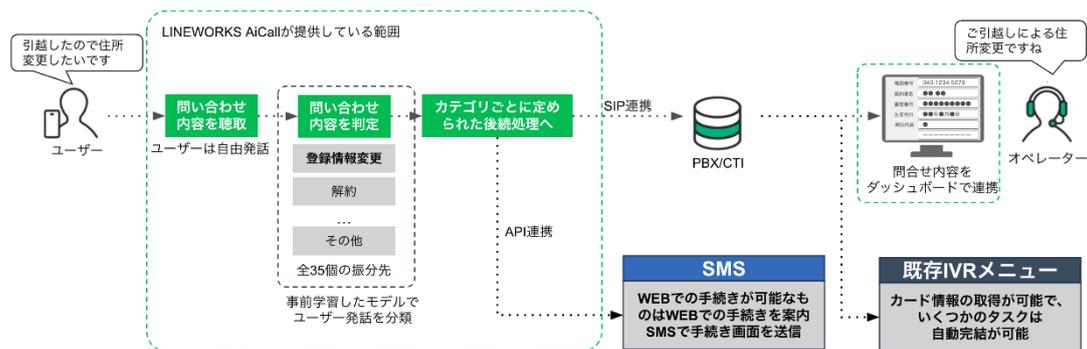
「LINE WORKS AiCall」導入の背景

お客さまのお問い合わせに対して、従来のプッシュ型 IVR では回答にたどり着くまでに時間を要し、お客さまの離脱が頻繁に発生。また、オペレーターにつながるまでの電話の待ち時間が 20 分ほどに及ぶこともあり、顧客満足度が低下する要因となっていました。さらに、問い合わせ内容も多岐にわたるため、オペレーターは広範な知識やスキルが求められます。新オペレーターが実際に電話に出ると研修ではカバーできていない質問も多く、そのような心理的負担から、離職率にも影響していました。

LINE WORKS AiCall を活用した顧客対応の仕組み

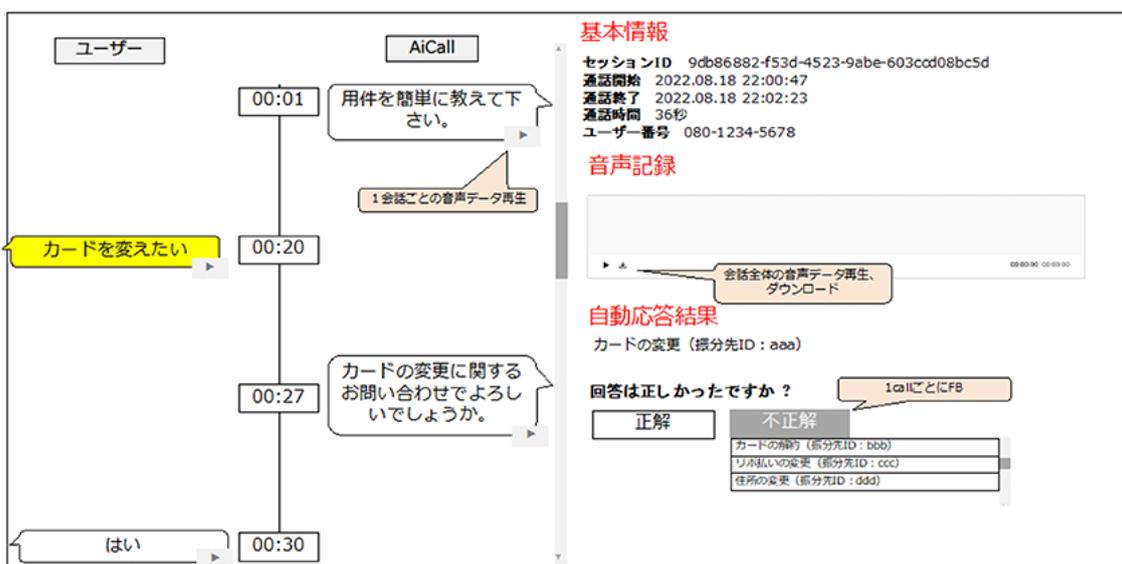
クレディセゾンでは AI による顧客対応の仕組みを「AI ナビ」と名付けています。まずは、事前学習した「LINE WORKS AiCall」が、顧客との対話から問い合わせ内容を判定してカテゴライズ。要件に応じて、WEB での手続きが最適な問い合わせは SMS で WEB へ誘導、そのまま既存 IVR メニューで処理が完結するものは IVR へ転送、人による対応が必要なものはオペレーターへ転送するなど、問い合わせ内容に応じた的確な対応がなされるフローを構築しました。

・ AI ナビによる顧客対応の仕組み



問い合わせ内容をダッシュボードで連携することにより、オペレーターは用件をあらかじめ確認した上で対応が可能となり、スムーズなお客様対応を実現。業務負荷軽減と顧客満足度の改善に寄与しています。

- ・ LINE WORKS AiCall が聞き取った用件をテキスト化してダッシュボードに表示。



オペレーター対応件数を 30%も削減。無人対応率も高まり業務生産性が飛躍的に向上

毎月 20 万件を超えるお問い合わせが発生する中で、AI ナビを構築したことにより、オペレーターが対応する件数を 30%削減。また、IVR で離脱してしまう件数が減少し、自動音声応答システムだけで対応する IVR 完了率は 40%増加しました。

さらに、ダッシュボードで事前に用件を把握する仕組みを構築したため、オペレーターの心理的負担軽減にもつながっています。

LINE WORKS 株式会社 WEB サイトにて、クレディセゾンへのインタビューを掲載しております。

URL : <https://line-works.com/cases-ai/credit-saison/>

「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する電話対応 AI サービスです。

独自開発した AI モデルによる高い認識精度と、ボイス UI に精通したシナリオライターノウハウを元に最適な UX を実現、大手企業を中心に月間で 250 万件の電話に対応しています。また、オーダーメイドでの開発も可能なため、PBX や CRM との連携もできます。

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

■会社概要

社名：LINE WORKS 株式会社

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

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。