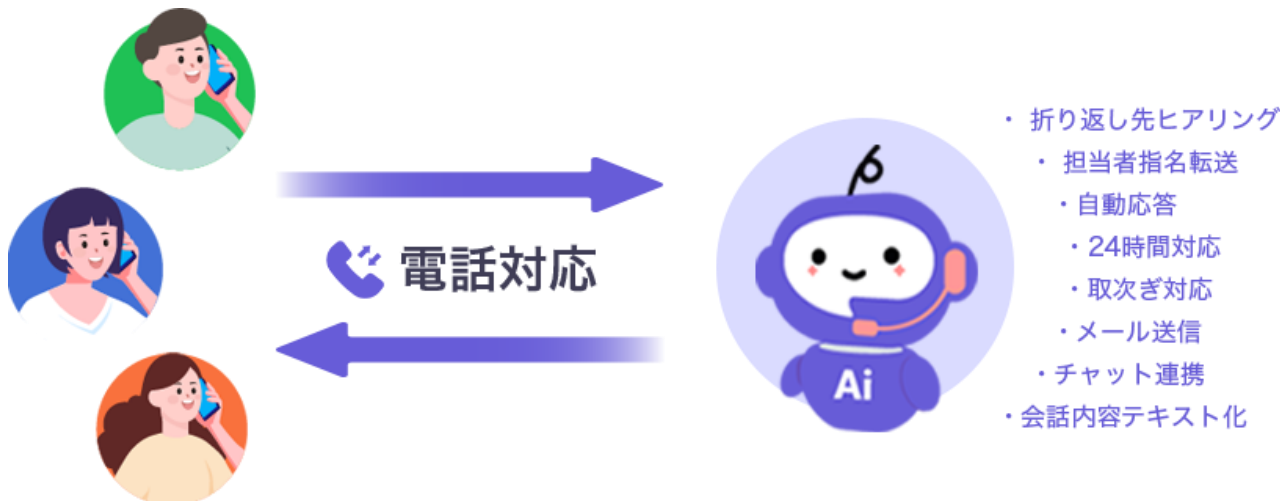


代表電話自動取り次ぎサービス「ミライAI」が正式ローンチ 固定電話からの解放でストレスフリーを実現する自動対応が可能に。

～ハイブリッドワークやテレワークなど、場所にとらわれない生産性を高めた働き方へ～

株式会社ソフツー（本社：東京都中央区 代表取締役：鍾 勝雄）は、同社が開発・提供するAI電話自動応答・取り次ぎサービス「ミライAI」の正式版を2月1日（水）より提供開始したことをお知らせいたします。



■背景について

出社型のオフィスワークとリモートワークを組み合わせた、ハイブリッドワークが注目される昨今、企業では電話対応における課題が浮き彫りになっています。出社率が低下することで代表電話の取りこぼしが発生し、顧客満足度の低下だけでなくビジネス機会の損失にも繋がっています。また、電話の受け答えに慣れず、オフィスで鳴り響く電話にストレスを感じている若手社員も多く、電話対応の研修に時間やコストを割く企業も多いのが現状です。

IP電話通信技術に15年以上も携わってきたソフツーは、革新的で人々の生活を豊かにしてきた電話が、今の時代には面倒で迷惑な存在になりつつあることに着目し、代表電話のDX化を図るべく、AI電話自動応答・取り次ぎサービス「ミライAI」の開発に至りました。

■ミライAIとは

「ミライAI」はAI技術を用いて代表電話の一次対応をAIが行い、ご用件のお伺いから指名された担当者への取り次ぎまで、一貫して行うことができる自動対応サービスです。また、不在の場合はヒアリングした電話相手の情報を即時に音声またはテキストで共有することで、非効率な代表電話の対応を効率化し、解放的でゆとりある時間をお客様へ提供します。さらに、導入する企業の心理的ハードルを下げるため「AIを世に普及させよう」というミッションの元、「低コスト、すぐ導入できる(*)」を武器に、誰もが使いたい時に使えるクラウドAIサービスを目指しています。

※ 1ヶ月あたり500円から、最短1日でサービスを開始できます

ミライAI公式サイト：<https://www.miraiai.jp/>



■ミライAI導入のメリット



24時間365日対応可能

AIなので、深夜・休日も自動対応が可能です。



電話対応はお任せ

不要な電話対応がなくなるので、業務効率が上がります。



テレワークにも最適

携帯電話に転送が可能なので、必要な電話はリアルタイムで対応可能です。



現在ご利用中の電話番号の変更不要

現在ご利用中の電話番号にお客様専用のミライAI電話番号への転送設定を行うだけでご利用いただけます。工事や電話番号の変更は不要です。



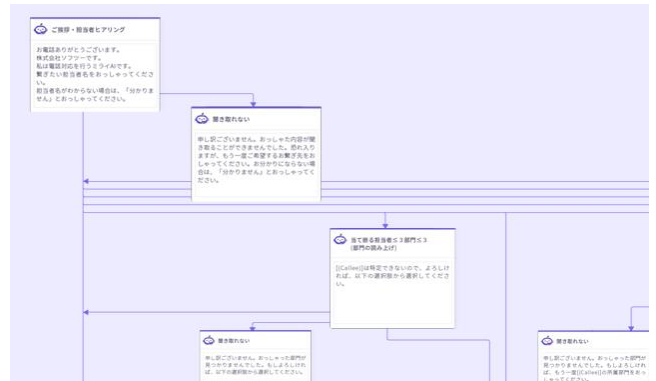
トライアル、即時ご利用可能

Webサイトより即時にトライアルをご利用いただけます。

■ミライAIの機能について

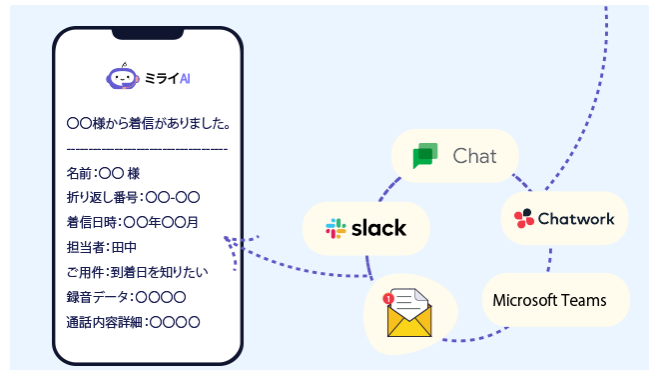
①その場でセリフの変更もできる、視覚的にわかりやすい設定画面

どのような会話フローになっているかフローチャート形式での確認が可能です。また、セリフの変更・転送設定も同じ画面で編集できます。



②リアルタイムでチャット連携、通話内容をまとめて送信

AIが対応している通話内容をリアルタイムでテキスト化し、Slack・google chat・chatwork・Teamsいずれかのチャットサービスでご確認いただけます。また、お客様とミライAIの通話が終了後にチャットサービスやメールにて要約した内容を送信することも可能です。



③顧客情報をヒアリングした上での取り次ぎ対応

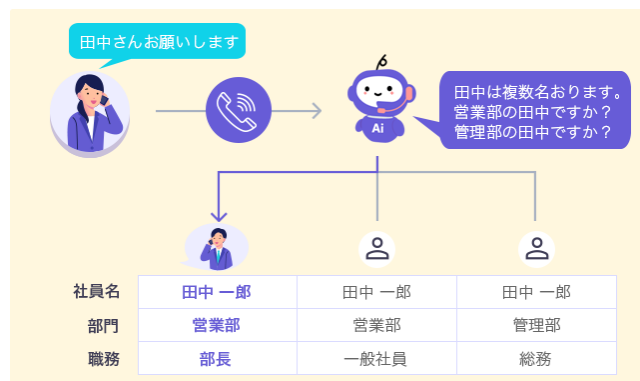
ミライAIは着電話をそのまま直接転送することなく、転送先の担当者に繋げるかどうかの確認を行うStepがございますので、ご自身のご状況やご都合に応じて安心して判断を行うことができます。その場で繋がらないことを選択されましてもミライAIが折り返し先とご用件をヒアリングいたします。

④担当者指名転送

ミライAIが繋ぎたい担当者名をヒアリングし、登録されている担当者の携帯電話を呼び出します。担当者が電話に出ない場合は折り返し対応となり、用件及び折り返し連絡先をヒアリングしチャットやメールで通知します。

⑤同一苗字の方が複数在籍している場合の判別対応

複数同じ苗字の方が在籍している場合、追加でヒアリングを行い、該当の担当者へ転送します。追加のヒアリング項目は、お客様ご自身で設定可能です。



⑥営業時間の設定

業務時間に合わせて、自動で対応するミライAIの会話フロー（シナリオ）を変更することが可能です。営業時間内は「代表電話代行窓口(担当者指名転送)シナリオ」で必要に応じてそのまま担当者へ取り次ぎを行い、営業時間外は「折り返しシナリオ」で全ての電話を折り返し対応とすることができます。営業時間外でもヒアリングした用件は同様にメールやチャットで送信されるので、1件1件留守番電話を聞く必要が無く、翌営業日の対応時間の短縮に繋がります。

⑦通話履歴

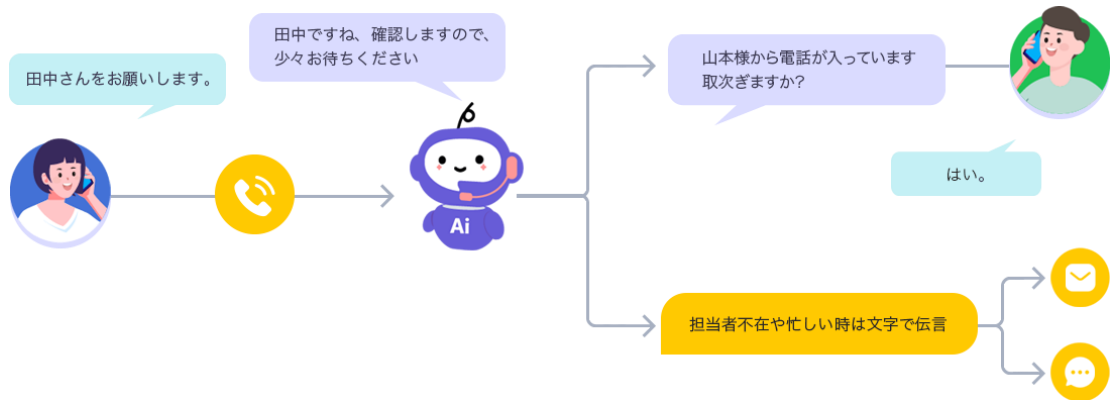
マイページより通話録音及びテキスト化された通話内容の確認ができます。また、対応必要な「伝言」通話と「一般終話」の通話を区別するため、一目で対応が必要な会話を判断でき、素早く顧客に折り返すことが可能です。



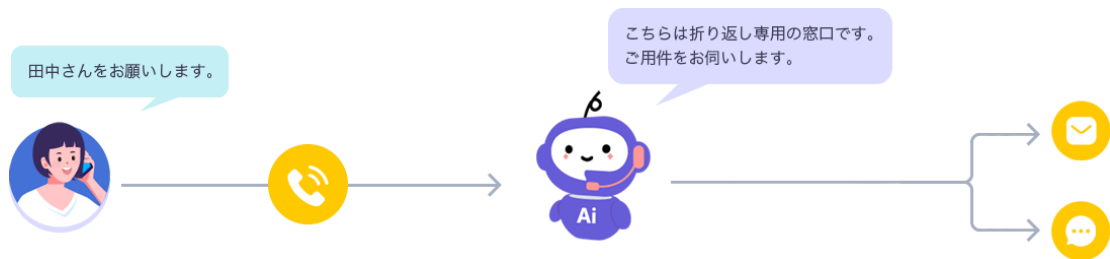
■ 利用シーンに合わせた会話フロー（シナリオ）について

1. <テレワークやオフィス利用、取り次ぎ対応が多い方向け> シナリオ【代表電話代行窓口(担当者指名転送)】

AIが電話相手に繋がりたい担当者名をヒアリング、該当の担当者の携帯電話に連絡し取り次ぐかお伺いします。取り次ぐ場合はそのまま転送を行い、取り次ぎを希望しない場合や担当者不在の場合は、自動で折り返し対応を行い、チャットやメールで伝言を通知します。



2. <外勤営業等、リアルタイムでの電話対応が難しいお客様向け> シナリオ【折り返し専用】



AIが電話相手に要件と折り返し先をヒアリングし電話を終了します。その後、設定したメールアドレスやチャットシステムに要約した会話内容を送信します。電話相手に折り返しの担当者名をヒアリングするシナリオと、担当者名をヒアリングしないシナリオをご用意しております。

■ 導入の流れについて

1. 無料デモ申込

14日間無料でお試しいただける電話番号をご提供します。

2. 14日間お試し

マイページより設定を変更することが可能です。設定後は、デモ用の電話番号に発信し内容をご確認いただけます。

3. 電話番号のご契約

無料デモ期間後でもご利用になる場合は、マイページよりミライAIにつながる電話番号をご契約ください。

※本人確認書類（登記簿）が必要になります。

4. 電話番号の転送設定

会社の電話番号をAIに繋がる電話番号へ転送設定をしてください。

※転送設定方法はご利用中の回線業者へお問い合わせください。弊社提供の050番号をそのままご利用の場合は、転送設定は不要です。

5. 利用開始

電話対応は、ミライ AIにお任せください!!

■ご利用料金について

ミライ AIは「基本料金」+「AI会話料」で構成される料金体系となり、基本料金の中には豊富な機能が標準搭載されております。

初期費用	
初期費用	800円 (税抜)

※1つのAI電話番号(050番号)あたりの料金となり、1つのAI番号で複数のシナリオを利用して追加料金は発生しません。

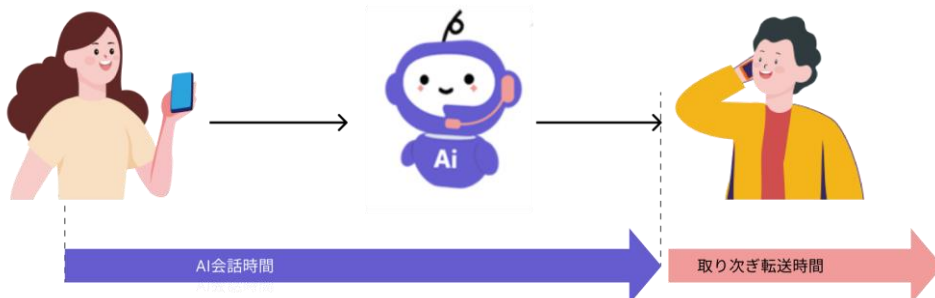
月額基本料	
月額基本料	500円 (税抜) /月

※1つのAI電話番号(050番号)あたりの料金となり、1つのAI番号で複数のシナリオを利用して追加料金は発生しません。

社員名簿利用料 (指名転送機能で必要)	
社員名簿利用料 (代表電話代行シナリオ利用時のみ発生)	1人300円 (税抜) /月

AI会話料	
AI会話時間料	16円 (税抜) /分
取り次ぎ転送時間料	35円 (税抜) /分

※AI会話料は予算上限金額の設定が可能です。予算超過後は、留守番電話へ自動で切り替わり、AI会話料は発生しません。



■株式会社ソフツーについて

株式会社ソフツーは、コーポレートスローガン“Voice for innovation”をかかげ、通信技術・通話技術の発展とともに、社会へ新たな価値を提供する会社です。クラウド型コールセンターシステムサービス事業、クラウド型AI電話自動応答サービス事業など、音声通話ソリューションを中心としたさまざまなサービスを行っています。

株式会社ソフツーコーポレートサイト：<https://www.softsu.co.jp/>



■会社概要

会社名：株式会社ソフツー

代表者：代表取締役 鍾 勝雄

URL：<https://www.softsu.co.jp/>

所在地：〒103-0004 東京都中央区東日本橋1-1-7 野村不動産東日本橋ビル5階

資本金：20,000,000円

事業内容：クラウド型コールセンターシステムサービス事業、クラウド型AI電話自動応答サービス事業