

2021年8月19日

報道関係各位

株式会社 TACT

『AI コンシェルジュ® with MediaVoice』を提供開始 — AI とオペレーターを SIP でスムーズに連携、大幅な効率化を実現—

USEN-NEXT GROUP の株式会社 TACT（本店：東京都品川区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下、TACT）は、メディアリンク株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：松本 淳志）と連携し、AI を活用した電話の自動応答サービス『AI コンシェルジュ®』が SIP 対応を可能にした『AI コンシェルジュ® with MediaVoice』の提供を開始しました。

これにより、従来のコールセンターシステムとの様々な連携が可能になり、AI と人による、効率的かつ効果的な自動応答ソリューションが実現することとなりました。



1. 『AI コンシェルジュ® with MediaVoice』の提供の背景、機能概要

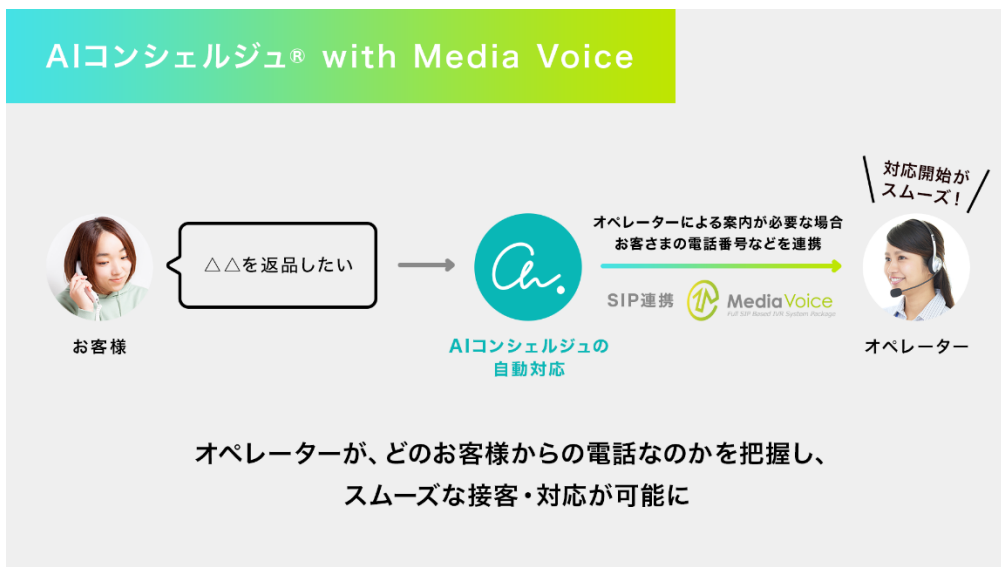
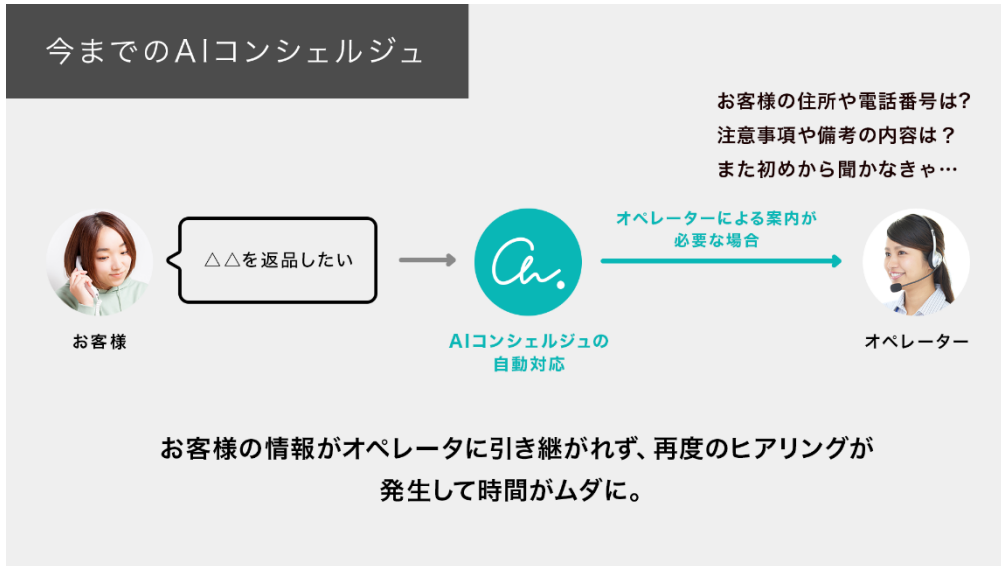
『AI コンシェルジュ®』とは、音声認識、自然言語処理、音声合成を組み合わせた自動応答システムです。2016年9月のサービス提供開始以来、コールセンターにおけるテクニカルサポートの問い合わせや、商品の注文や解約の受付、ガスの引っ越し手続きの受付、契約内容や商品のご案内の連絡など、業界・業種を問わず電話業務の効率化ならびに生産性の向上に寄与してきました。

サービス提供の中で利用者様から「『AI コンシェルジュ®』からオペレーターに転送する際に、それまでの対応履歴をすべて引き継いでほしい」「オペレーターに代わった後にヒアリングをし直すのはお客さまの負担になる」といった声を多くいただきました。

このような課題を素早く、簡単に、かつ導入企業様へコストを含めた負担を軽減すべく、『AI コンシェルジュ® with MediaVoice』では、AI からオペレーターに交代する際に、AI が回答したことやヒアリングした内容などを、オペレーターの利用しているシステムへ引き継ぎ、スムーズに対応を継続することが可能となる機能を標準搭載し、開始することとなりました。

2. 『MediaVoice』の機能概要

『MediaVoice（メディアボイス）』は、あふれ呼対策、CS アンケート、ウェブ電話認証など様々な業務を自動応答電話サービスで効率化する業界最安クラスの音声テック IVR サービス（音声自動応答）です。月間 600 万コール以上でも安定稼働という卓越した実績を誇っているため、大手企業から中小ベンダーなど、業種業界を問わず多くの企業にご利用いただいております。



3. 『AI コンシェルジュ® with MediaVoice』の活用イメージ

＜case1＞AI による本人確認の実施とオペレーターへの情報引き継ぎでオペレーター通話時間の短縮へ

お客さまからコールセンターにお問い合わせがあった場合、『AI コンシェルジュ®』の自動応答が始まり、音声認識による文字化技術や TACT 独自の認証処理を用いてお客さまのお名前や契約番号をヒアリングと本人確認を実施します。これらの確認結果を『AI コンシェルジュ® with MediaVoice』がオペレーターの利用しているシステムへ連携することで、オペレーターに電話を転送するとともに受付情報を引き継ぎ、本来時間を要していた本人確認の効率化を図るとともに、より正確な情報連携による運用が可能となります。

<case2>AIによるアウトバウンド（発信）の実施と接続したお客さまのみオペレーターへ引き継ぐことで業務の効率化へ商品のご案内などで『AI コンシェルジュ®』よりお客さまへアウトバウンド（発信）し、お客さまに接続した後、音声認識や自然言語処理技術を用いて、お客さま情報を収集します。その後、『AI コンシェルジュ® with MediaVoice』が接続したお客さまの情報をオペレーターの利用しているシステムへ連携することで、オペレーターへの電話転送と情報連携をスムーズに実現することができました。結果として、お客さまに繋がるまでに時間を要していたアウトバウンド（発信）業務を効率化し、より省力化した体制で運用することができるようになりました。

4. 『AI コンシェルジュ® with MediaVoice』の導入コストイメージ

初期費用：150万円（税別）～ ※コールセンターシステム連携費用込み

月額費用：20万円（税別）～ ※1回線利用の場合

今後も TACT は、AI や新しいテクノロジーを用いて、さらなる利便性向上を目指し、新機能の開発やサービスの追加を進めてまいります。

■会社概要

会社名：株式会社 TACT

本店：東京都品川区上大崎三丁目1番1号 目黒セントラルスクエア

東京本社：東京都渋谷区神宮前一丁目3番10号 田村駒東京本社ビル5F

設立：2010年12月10日

代表者：代表取締役社長 溝辺 和広

コーポレートサイト URL：<https://www.tactinc.jp>

*本プレスリリースに記載されている社名および製品名などは、当社の商標または登録商標です。

【『AI コンシェルジュ®』に関するお問い合わせ先】

株式会社 TACT AIソリューション事業部 長谷川

<https://www.tactinc.jp/contact>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS

グループ企画推進部 グループ PR 課 滝口、櫻井

TEL：03-6823-2010 MAIL：unhdpr@usen-next.jp