

報道関係各位

2020年6月29日

キューアンドエー株式会社

ディー・キュービック株式会社

会話 AI を活用した「AI 電話自動応答サービス」の提供開始 ～“ウィズコロナ時代”の「新しい生活様式」に対応～

キューアンドエー株式会社（代表取締役社長：川田哲男、本社：東京都渋谷区、以下キューアンドエー）と当社のグループ会社でダイレクトマーケティング BPO 事業を展開するディー・キュービック株式会社（代表取締役社長：伊柳義之、本社：東京都渋谷区、以下ディー・キュービック）は、キューアンドエーグループとして法人向けに、7月1日（水）より会話 AI（人工知能）を活用した「AI 電話自動応答サービス」の提供を開始いたします。

新型コロナウイルス感染症の影響により現在も、社会的にテレワーク（在宅勤務）の推奨や外出自粛が続いています。これにともない、企業のコールセンターでは、顧客からの電話での注文や問い合わせが増加する一方で、対応するオペレーターの出勤制限や安全確保により、十分な受付体制を構築できず、センターの運用に苦慮しているケースが急増しております。

キューアンドエーグループが提供する「AI 電話自動応答サービス」は、このような事業者の課題解決に向けて、オペレーターに代わり AI が顧客からの電話の対応をおこなうサービスです。また、AI による自動対応だけでなく、顧客が音声で登録した情報の確認・補正をおこなう「バックオフィス」を併設します。バックオフィスの業務は、スタッフが登録された情報を確認し、誤認識や認識エラーがあれば対話音声を確認し、情報を補正いたします。

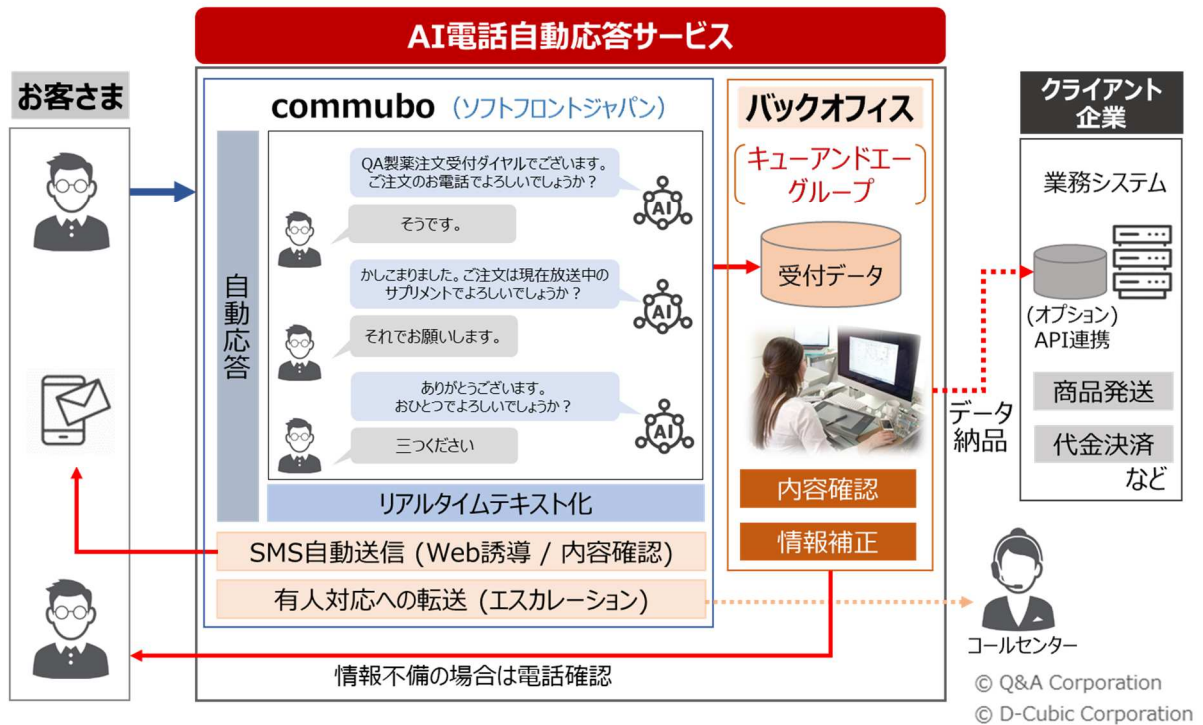
自動応答のシステムは、主に株式会社ソフトフロントジャパン（代表取締役社長：高須英司、本社：東京都千代田区）が提供する自然会話 AI「commubo（コミュボ）(*1)」を活用し、AI 技術と人による確認作業を組み合わせたハイブリッド（複合）型のサービスモデルと、キューアンドエーグループがこれまでのコンタクトセンター運用により培ったノウハウを活かし、顧客対応の完結度を高めていきます。

キューアンドエーおよびディー・キュービックは、今後も“ウィズコロナ時代”の「新しい生活様式」に対応して、電話窓口の自動化や省力化、テレワーク運用などに関連する新たなソリューションを構築・提供してまいります。

【サービス構成図】

「AI 電話自動応答サービス」・・・キューアンドエーおよびディー・キュービックのコンタクトセンター運用のノウハウを活かし、電話自動応答サービス全体フローの設計、トークシナリオの設計、バックオフィスの運用などを全体的におこなうサービスです。

サービスフローイメージ



【サービス提供概要】

・提供企業：通信販売、金融、保険、エネルギー関連など、コールセンターを運営する事業者全般

・販売予定数：10社（2020年度内）

・販売開始日：2020年7月1日より

・サービスページ URL

キューアンドエー：https://docs.qac.jp/auto_response

ディー・キュービック：https://pages.dcubic.qac.jp/auto_response

*1 自然会話 AI「commubo（コミュボ）」<<https://commubo.com/>>

スマートスピーカーのような一問一答型ではなく、「継続的で」「流暢な」「音声の会話」に対応する会話 AI ロボット。

以上

<キューアンドエー株式会社> <https://www.qac.jp/>

ICT デジタル製品（パソコン、スマートフォン、プリンター、情報家電、通信機器など）に関連して生じる故障などのトラブルや接続、操作や利活用に係る疑問などを解決する ICT サポートサービス事業を主たる業務とする。キューアンドエーが提供する ICT サポートサービスは「コンタクトセンターサービス」「オンサイト（訪問）サポートサービス」で構成されており、ICT に関するトータルサポートサービスを提供している。自社サービスとしては「機器補償サービス」や AI チャット Bot 導入と FAQ サイト整備支援サービスを展開。最近ではメールや電話・Web 会議ツールを活用した「インサイドセールス」も受託・運営。

<ディー・キュービック株式会社> <https://www.dcubic.qac.jp/>

ダイレクトマーケティング事業者を中心に、24 時間年中無休のインバウンド&アウトバウンドサービスやマーケティング支援、フルフィルメントなどの BPO を提供。マーケティング支援は、顧客育成上の課題特定から施策運用・効果検証までをワンストップでおこなっている。

【本サービスに関するお問い合わせ先】

キューアンドエー株式会社 オペレーション事業本部 ソリューション推進本部 DX 推進部

お問い合わせフォーム：https://docs.qac.jp/dx_solution_contact

ディー・キュービック株式会社 事業企画本部 ソリューション推進部

お問い合わせフォーム：https://pages.dcubic.qac.jp/dx_solution_contact

【本リリースに関するお問い合わせ先】

キューアンドエー株式会社

東京都渋谷区笹塚 2-1-6 笹塚センタービル

広報担当：寺山、大野、小野寺

電話：03-4332-1592 メール：press@qag.jp