

報道関係各位

2021年3月5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！

「AI 電話自動応答サービス」 サービスパッケージの提供を開始 ～代表電話受付・予約受付・注文受付を自動化～

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、法人向けに提供している会話 AI（人工知能）を活用した「AI 電話自動応答サービス」に関し、2021年3月5日（金）より「代表電話受付パッケージ」「予約受付パッケージ」「注文受付パッケージ」の3つのサービスパッケージの提供を開始いたします。

「AI 電話自動応答サービス」は、2020年7月より提供を開始しており、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。

このたび「AI 電話自動応答サービス」について、「代表電話受付パッケージ」「予約受付パッケージ」「注文受付パッケージ」の3つのサービスパッケージの提供をおこなうことにいたしました。

2020年7月の「AI 電話自動応答サービス」の提供開始以来、新型コロナウイルス対策やテレワークの普及によりニーズが多かった「代表電話対応」と「予約受付対応」に関して、それぞれ e-mail や外部のスケジューラーソフトとの連携が課題となっていました。今回、新たに日程調整サービスとの連携モデルを構築し、e-mail および外部ソフトとの連携が実現いたしました。

「AI 電話自動応答サービス」の通信販売の注文受付での活用に関しては、お客さま企業から「ベストエフォート型・従量制料金体系でのサービス提供」について数多くのご要望がありました。そのご要望に対応し、受付回線形式と料金体系のリニューアルをおこないます。

また、「AI 電話自動応答」で受付した情報を人が確認・補正する作業をオプションサービスとして提供しておりますが、今後の計画として、この作業をテレワークでも実施可能なシステム環境の構築を予定しております。これにより、在宅オペレーターを活用した業務運用もおこなう予定です。

今後、2021年3月5日（金）からは「AI 電話自動応答サービス」も含めて「AI クラーク」と

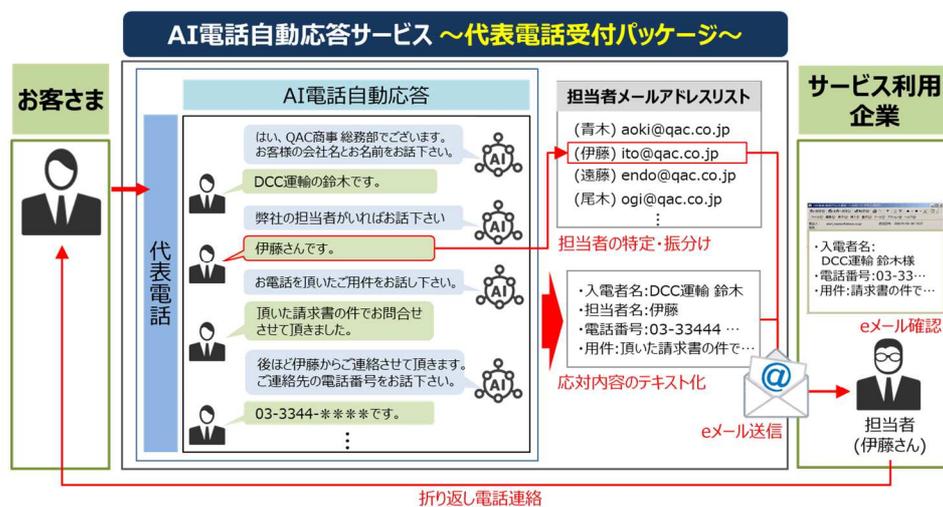
いうブランド名称にて展開をしております。

キューアンドエーおよびディー・キュービックは、今後もコロナ禍における「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・提供しております。

<サービスパッケージの概要>

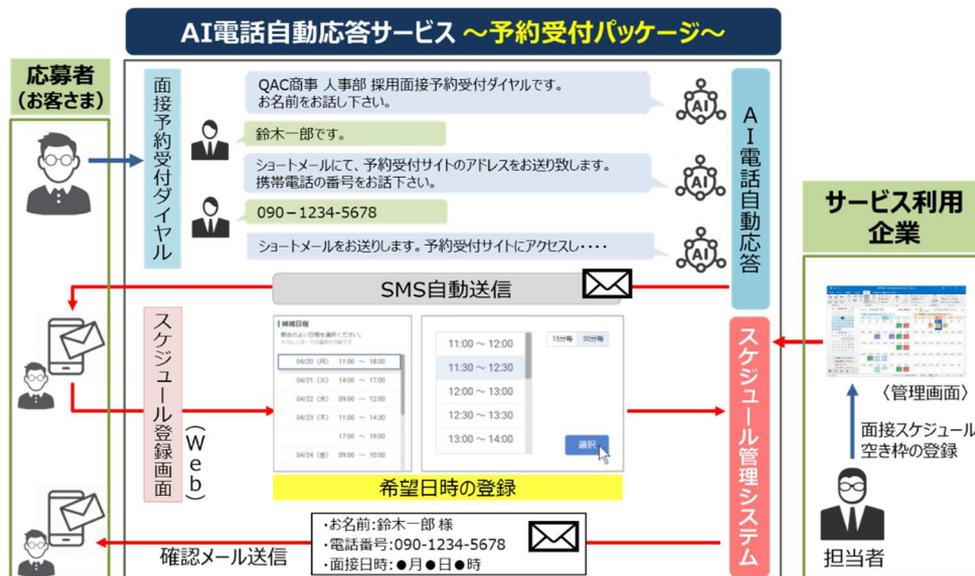
① 代表電話受付パッケージ

「AI 電話自動応答」で代表電話をはじめとした受付対応を自動でおこない、テキスト（文字）化した受付内容を、指定された担当者へ e-mail で自動送信するサービスパッケージ。



② 予約受付パッケージ

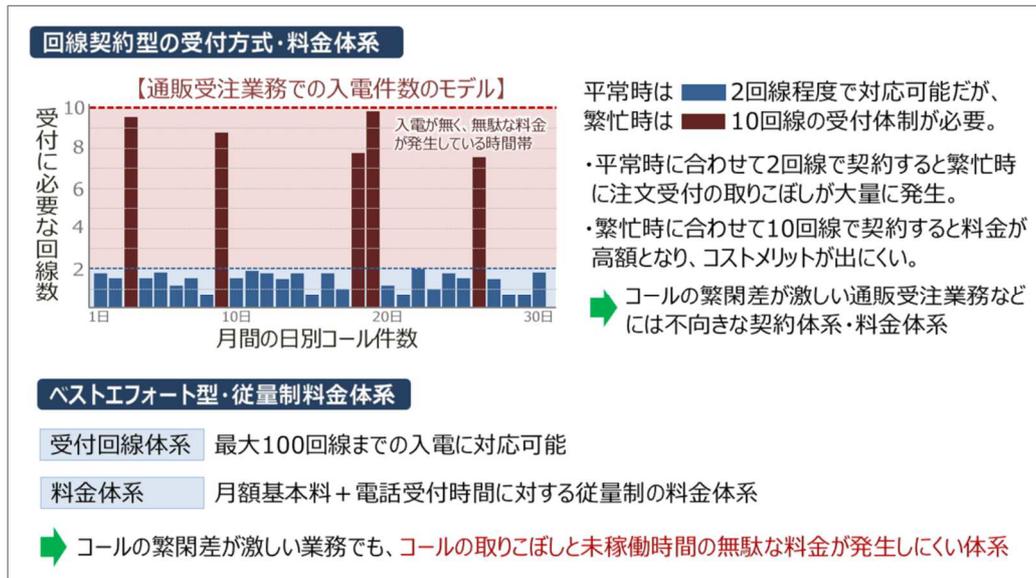
電話での各種予約受付の窓口対応を「AI 電話自動応答」でおこない、ショートメッセージ(SMS)を経由して Web 上のスケジュール登録画面に誘導。ユーザーに希望日時を選択してもらい、予約受付を無人でおこなうサービスパッケージ。



③ 注文受付パッケージ（受付回線形式と料金体系のリニューアル）

「AI 電話自動応答」で通信販売をはじめとした注文受付を自動でおこなうサービスパッケージ。従来は、回線契約型の受付方式と料金体系だったが、最大 100 回線のベストエフォート型の受付方式 (*1) と、受付時間による従量制料金体系でのサービス提供を開始。（4 月から提供開始）

*1 数百回線を複数のユーザーで共用する方式で、他のユーザーの利用状況により、利用できる回線のキャパシティが変化する方式。本サービスでは、1 ユーザーの同時利用回線の上限は 100 回線に設定されている。



【「注文受付パッケージ」の「回線契約型の受付方式・料金体系」と「ベストエフォート型・従量制料金体系」の比較】

・ 提供先（ターゲット企業）：通信販売者、EC サイト運営会社、および一般企業などのお客さま
 対応電話受付窓口を保持する企業全般

・ 販売目標数：20 件（2021 年度）

・ サービスページ URL

https://www.dcubic.qac.jp/aiclerk/auto_response/index.html

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/dcc_contact_dx

【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

お問い合わせフォーム：<https://www.qac.jp/contact/>