

2019年9月10日
株式会社コムデザイン

TISの「電話自動応答サービス」と「CT-e1/SaaS」の連携機能を提供開始 ～ 一次対応の自動化でコールセンターなどの電話対応業務の効率化を支援 ～

株式会社コムデザイン(代表取締役社長:寺尾 憲二、本社:東京都千代田区、以下コムデザイン)は、TISインテックグループのTIS株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役会長兼社長:桑野 徹、以下 TIS)の音声・対話AIサービス「COET」(コエット)のラインナップの1つである「電話自動応答サービス」と、弊社クラウド型CTI「CT-e1/SaaS」の連携機能を提供開始することを発表します。

TISの提供する「電話自動応答サービス」は、弊社「CT-e1/SaaS」と連携し、コールセンターや企業内ヘルプデスクに導入するTISの月額課金型のクラウドサービスです。

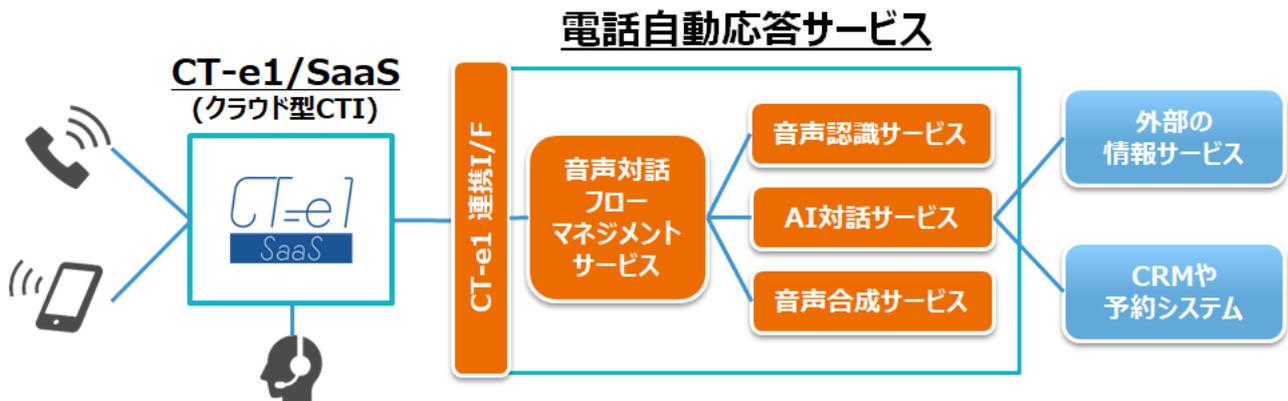
音声対話AIが人の言葉を聞き取って、担当窓口への取次やFAQの回答を自動的に行うことで、オペレーターの1コールあたりの対応時間の短縮や、有人窓口へのコール件数削減など業務の効率化が図れます。また、自動応答のみで完結できる業務では夜間や休日にも電話受付が可能になるなど、利用者の利便性向上も実現します。

「電話自動応答サービス」による一次対応の自動化イメージ



「CT-e1/SaaS」のコールシナリオに「電話自動応答サービス」を組み込むことで、オペレーターが行う電話対応を音声対話AIが部分的にサポートする協調型のシナリオを作成することが可能になります。

「電話自動応答サービス」のシステム概要



■背景

少子高齢化により労働人口が減少する見通しのなか、コールセンター業界では人材不足が深刻な課題となっており、限られた人的リソースで効率的な対応を行うことが求められています。

定型的な対応業務の自動化には、従来からIVR(自動音声応答装置:Interactive Voice Response)が利用されていますが、プッシュトーン型のIVRでは表現できる内容が限られ、メニュー拡張すると音声ガイダンスの時間が長くなるなど、自動化の範囲を大きく広げることは困難でした。

一方で、音声対話AI技術の進歩でスマートスピーカーやロボットなどの「人と会話するシステム」が多数登場し、これらの仕組みを活用して簡単なヒアリングや自動回答を行い、オペレーター業務の一部を代行するといった新しい試みへのニーズが高まっています。

そこで、弊社「CT-e1/SaaS」と、音声対話AIを活用したTISの「電話自動応答サービス」を連携させることにより、一次対応をAIで自動化して、コールセンターでの定型業務の比率を削減し、有人で対応すべき業務への人的リソースの割り当てを可能にします。

■TISの「電話自動応答サービス」の概要

TISの「電話自動応答サービス」は、標準機能を低価格で利用できるマルチテナント型プランと、機能やシステム構成のカスタマイズが可能な専有環境型プランで提供します。マルチテナント型プランは、申し込みから通常1～2週間で利用を開始できます。本サービスの特長は以下3つです。

特長1:多様な自動化パターンに対応

一次対応のさまざまなフローの自動化対応として、以下のような音声対話シナリオを簡単な操作で作成できます。

- 用件を聞いて適切な担当者に転送する
- 一問一答型 FAQ の回答を返す
- 利用者にいくつか質問をして簡単なトラブルシューティングを行う

特長2:利用者のストレス軽減

音声対話AIが人の言葉を聞き取るため、プッシュトーン型IVRで不満が出やすい「長いアナウンスを

毎回聞かされる」「自分の用件がどのメニューにあたるかが分からない」といった問題点を軽減できます。また、「CT-e1/SaaS」との連携で、音声対話AIとプッシュトーンの相互切り替え、対話中の割り込みによるオペレーター転送、ボイスメール切り替えなどが行えるため、環境的に音声認識が難しい場合やFAQにない質問が出た場合でも、状況に応じた柔軟な対処が可能です。

特長3: クラウドサービスとしての柔軟性

クラウドサービスのため、インターネット接続環境があれば、短期間で利用開始できます。また、回線数やコール数に応じた月額課金の価格体系により、「スモールスタートで効果を見ながら利用範囲を拡大する」「業務の繁忙に合わせて使用量を調整する」など、柔軟性の高い利用ができます。

<提供価格>

1) マルチテナント型プラン (5回線/月間 1,000 コールの場合)

- ・初期費用：300,000円 (税別)
- ・月額費用：125,000円 (税別)

※オプション料金で回線数(5単位)、コール数(1,000単位)を追加可能です。

※上記は、「電話自動応答サービス」と「CT-e1/SaaS」の自動応答用ライセンス費用を含む価格です。通常のCTI利用料、電話番号費用、電話料金、ユニバーサルサービス料は上記には含まれません。

2) 専有環境型プラン

- ・個別見積

「電話自動応答サービス」の詳細は以下URLをご参照ください。

https://www.tis.jp/service_solution/voice-ai/

■「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型CTIサービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計850テナント15,000席以上(2019年8月現在)の企業に採用されています。詳細は以下URLをご参照ください。

<https://comdesign.co.jp/>

■「COET」について

「COET」は、TISが提供する、「日々のことば」を資産としビジネスに新しい価値を創出する音声・対話AIサービスです。「声」(COE)と各サービス、ソリューションを組み合わせる新たな価値の創造やビジネスが広がっていくことをコンセプトとしています。会議を自動記録する「Record Meeting」、多言語音声対応によるFAQ、翻訳機能を搭載したスマートスピーカーを活用した「多言語対応 音声自動案内サービス」や、音声認識、音声合成、対話制御などを統合して音声対話の実行環境を提供する「音声対話組み込みクラウドサービス」などのメニューで構成されています。詳細は以下URLをご参照ください。

https://www.tis.jp/service_solution/voice-ai/

■コムデザインについて

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。自社開発を可能とする技術力をベースに、クラウドサービスでありながら公衆網も使用できる構成の自由度の高いCTIを提供し、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。近年は、コールセンターのハブ機能として、AIソリューションなどとのマッシュアップを可能とし、効率的でかつエンドユーザーに喜ばれるコールセンター構築をサポートしています。

<https://comdesign.co.jp/>

■TIS株式会社について

TISインテックグループのTISは、SI・受託開発に加え、データセンターやクラウドなどサービス型のITソリューションを多数用意しています。同時に、中国・ASEAN地域を中心としたグローバルサポート体制も整え、金融、製造、流通/サービス、公共、通信など様々な業界で3000社以上のビジネスパートナーとして、お客様の事業の成長に貢献しています。詳細は以下をご参照ください。

<https://www.tis.co.jp/>

■お問い合わせ先:

【報道機関】

株式会社コムデザイン

担当 : セールス&マーケティンググループ

住所 : 102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階

電話 : 050-5808-5500

E-Mail: sales@comdesign.co.jp

【製品・サービス】

株式会社コムデザイン

担当 : セールス&マーケティンググループ 佐藤(大)、寺尾(望)

住所 : 102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階

電話 : 050-5808-5500

E-Mail: sales@comdesign.co.jp

TIS株式会社

担当 : サービス事業統括本部 AI&ロボティクスビジネスユニット

TEL: 03-5337-4341

E-mail: ai-biz@ml.tis.co.jp

* 本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。

* プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。

その後、予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。