



NEWS RELEASE

2021 年 4 月 22 日
ヤマト運輸株式会社

4 月 23 日（金）より、個人のお客さまからの電話による 集荷依頼を「AI オペレータ」が対応

———電話の待ち時間の短縮により、お客さまのストレスを軽減———

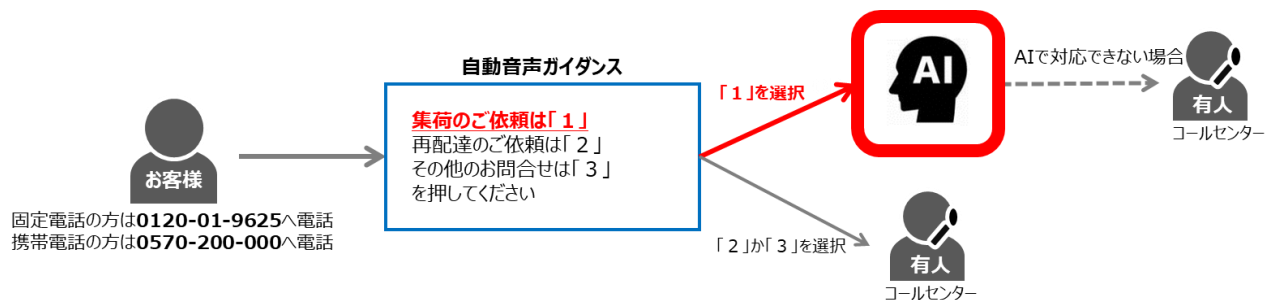
ヤマト運輸株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：長尾裕）は、4 月 23 日（金）より、AI を活用した自動音声応答機能「AI オペレータ」による集荷依頼の電話対応サービスを、個人のお客さま向けに開始しますので、お知らせします。

記

1. 背景および目的

ヤマトグループのコールセンターでは、2020 年 11 月より、有人オペレータに電話が繋がるまでの待ち時間を削減すべく、法人のお客さまを対象に「AI オペレータ」による集荷依頼の受付が可能なサービスを開始しました。当サービスを利用いただいたお客さまから大変好評であったため、「AI オペレータ」の対応範囲を個人のお客さまからの集荷依頼まで広げることで、お客さまのさらなる満足度向上を目指します。

2. サービス利用の流れ



- ① ヤマト運輸のコールセンターへ電話をする
- ② 自動音声ガイダンスに従い、集荷依頼「1」を選択する
- ③ 「AI オペレータ」に繋がるので集荷する場所や時間の要望を伝える

※コールセンター受付時間：8:00～21:00（年中無休）

3. 「AI オペレータ」概要

「AI オペレータ」は、コールセンター宛の電話による問い合わせに対して、音声認識と音声合成、および会話制御の仕組みを組み合わせた応答機能により、自動音声のオペレータが対応するサービスです。ユーザーの要望に対して自然な対話応答を実現しています。現在は、集荷依頼の電話のみサービスを提供しています。

※サービスの対象エリア・ご利用方法など、詳しくは以下 URL をご確認ください。

URL：https://www.kuronekoyamato.co.jp/ytc/info/info_210422.html

4. サービス開始日

4 月 23 日（金）8:00 より全国にてサービス開始予定

5. 今後の展開

お客さまの様々な利用シーンに合わせてより快適なサービスの提供を目指し、集荷の依頼以外の用件にも「AI オペレータ」が対応できるよう、引き続き、システムの機能向上などを図ります。

【サービスに関するお問い合わせ】

ヤマト運輸株式会社 コールセンター TEL：03-3541-3411