

2018年11月20日

## 対話型 AI と RPA を組み合わせた 「コンタクトセンターDXソリューション」を提供

～「No Show（飲食店の無断キャンセル）」対策にも活用し、利便性を向上～

NTTコミュニケーションズ(以下 NTT Com)は、対話型 AI エンジンと RPA を組み合わせ、コンタクトセンターの応対から事務処理までのプロセス全体を自動化し、生産性を大幅に<sup>※1</sup> 向上させる「コンタクトセンターDX ソリューション」(以下 本ソリューション)を、2018年12月1日より提供します。これにより、従来の「ヒト」がメインとなって対応するコンタクトセンターに代わり、「AI+RPA」がメインで対応し業務を完結できる環境が整うことになり、電話オペレーターや店舗の従業員は顧客体験を向上させる「おもてなし」業務に注力できる働き方を実現します。

### 1. 背景

近年、あらゆるサービス業や接客業において顧客体験の向上が求められる一方、特に電話確認や事務処理などの定型業務が増大しています。その結果、電話オペレーターや従業員は、付加価値創造型の「おもてなし」業務に注力できていないという課題が生じています。

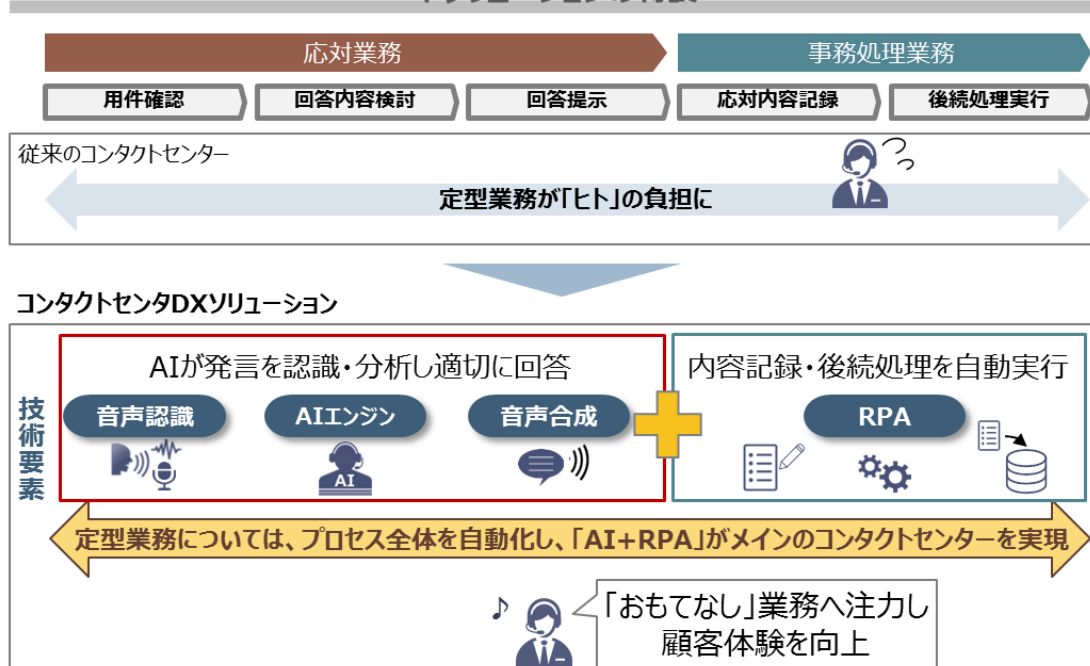
NTT Com はお客さまのデジタルトランスフォーメーション(以下 DX)を実現する「DX Enabler」として、対話型自然言語解析 AI エンジン「COTOHA<sup>®</sup> Virtual Assistant」(以下 COTOHA VA)<sup>※2</sup>をはじめとする高精度な対話型 AI や「WinActor<sup>®</sup>」<sup>※3</sup>などの RPA、そして大規模コンタクトセンターにおける業務自動化の豊富なノウハウを組み合わせることで、この課題の解決に貢献します。

### 2. 本ソリューションの特長

#### (1) 応対から事務処理までプロセス全体の自動化が可能

本ソリューションは、AI による通話応対や RPA による作業自動化などを単独で提供する部分最適なサービスとは異なり、お客さまの業務課題を分析したうえで最適な技術を組み合わせ、業務プロセス全体の自動化を実現する、他社にはない<sup>※4</sup>ソリューションです。定型業務をより効率的に対応する「AI+RPA」を導入することで、生産性の高い環境への DX を実現します。その結果、「ヒト」は高いホスピタリティが求められる販売活動やプレミアムなお客さまへの応対、対面接客などの「おもてなし」に注力することが可能となります。

## 本ソリューションの特長



### (2) 対応精度を向上し続ける、AI 運用サポートを提供

AI やシステムを導入しただけで終わることなく、対応内容のチューニングによる精度向上など、高い専門性が必要な AI 運用をお客さまに寄り添って提供し、継続的な DX をサポートします。

### (3) 繁忙期・閑散期の業務量の急な増減に対する、柔軟な対応が可能

「ヒト」ではなく「AI+RPA」が中心となって業務を行うため、対応許容量を容易に増減でき、季節や時間帯による業務の拡張・縮小に迅速かつ柔軟に対応します。

## 3. 提供開始日

2018 年 12 月 1 日

## 4. 利用料金、申し込み方法

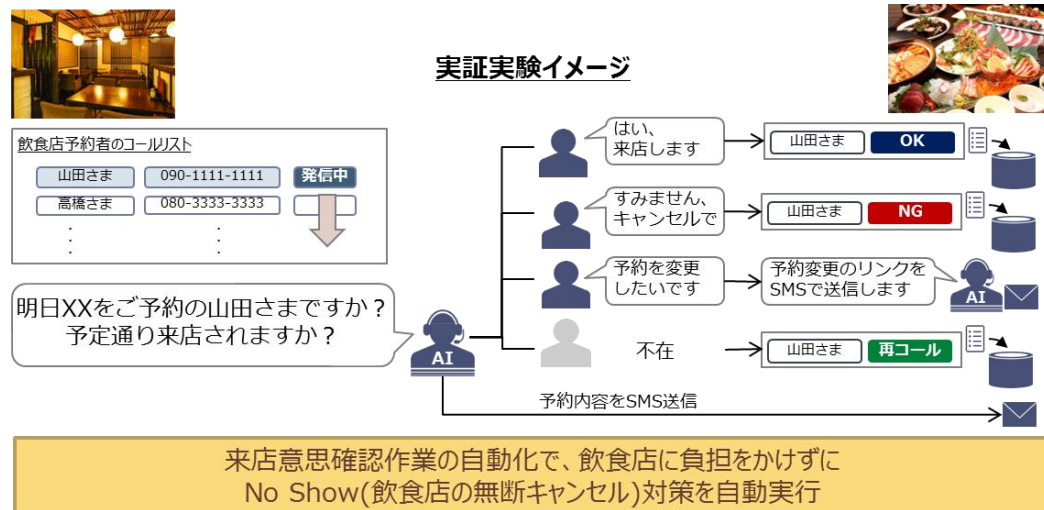
NTT Com 営業担当者までお問い合わせください。

## 5. 本ソリューションを用いた No Show 対策の実証実験について

現在、飲食業において食品ロスや機会損失などによる損害が年間 2,000 億円にも上る「No Show」<sup>※5</sup> が大きな社会課題となっています。この課題の解決に向けて、飲食店予約サイトと連携し、本ソリューションを用いた実証実験を 2018 年 12 月より実施予定です。

AI が SMS や電話によりリマインドを自動実行し、飲食店予約者に予約内容を再確認しま

す。飲食店予約者との対応結果に応じて、予約変更システムへの誘導などの、事務作業を RPA が自動で実行します。これによって、飲食店の従業員に負担をかけない大量の予約確認業務を実現するとともに、飲食店予約者の利便性も向上できる環境を目指します。



※1:2017年7月～8月に、ECサイトにおける電話での商品注文受付の自動化実験を実施。

オペレーターによる作業で想定された時間より、約60%の時間短縮に成功。

※2:NTT Com が提供する、日本語での対話が可能な AI エンジンです。NTT グループが 40 年以上にわたって蓄積・精練した日本語辞書と AI 関連技術「corevo® (コレボ)」と NTT Com が独自開発した自然言語解析技術により、的確な日本語の理解による自然な対話を実現しています。また、対話だけでなく、業務システムと連携して自動で処理を行うことも可能です。



「corevo®」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。 <http://www.ntt.co.jp/corevo/>



※3:WinActor®は NTT グループにより開発・利用されてきた純国産「RPA」ソリューションです。

※4:特許出願中

※5:「予約をしていたにも関わらず、その日時になっても店に連絡なく、または店の連絡を無視して来店しないこと」

経済産業省「No show (飲食店における無断キャンセル) 対策レポート」、2018年11月

\* 記載されている会社名、製品名やサービス名は各社の登録商標または商標です。