

2019年4月15日
オイシックス・ラ・大地株式会社
NTTコミュニケーションズ株式会社

オイシックス・ラ・大地と NTT Com が 「AI 対応コンタクトセンター」による電話注文受付の実証実験を開始

～自動対応による注文受付の 24 時間化/バリアフリー化を実現～

オイシックス・ラ・大地株式会社（本社：東京都品川区、以下 オイシックス・ラ・大地）は NTT コミュニケーションズ株式会社（本社：東京都千代田区、以下 NTT Com）の「コンタクトセンター-DX ソリューション^{※1}」（以下 本ソリューション）を用いて、2019年4月15日より実証実験を開始します。オイシックス・ラ・大地が運営する「大地を守る会^{※2}」の注文受付窓口において、対話型 AI エンジンと RPA を組み合わせた本ソリューションを活用することで、会員サポートセンターの 24 時間注文受付を実現し共働き世代などのニーズに対応するとともに、複雑な操作が不要な音声対応で、高齢者の方にもやさしい注文受付サービスを提供します。また、会員サポー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することで、注文受付業務の生産性を大幅に^{※3}向上させます。

1. 背景

オイシックス・ラ・大地は、ライフスタイルや価値観の多様化に伴うさまざまな顧客ニーズに応えるべく、手軽さや利便性を兼ね備えた商品・サービスを開発し、継続的にご利用いただけるサービスの拡大に取り組んでいます。

NTT Com は、労働生産性の向上などの社会課題解決に積極的に取り組んでおり、お客さまと共にデジタルトランスフォーメーション（DX）を共に実現する「DX EnablerTM」として、オイシックス・ラ・大地の会員サポートセンター業務の生産性向上に向けた業務変革を行ってきました。

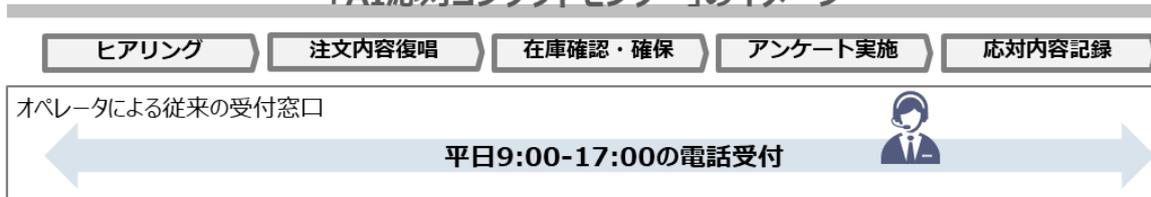
2. 実施概要、特長

<実証実験の実施概要>

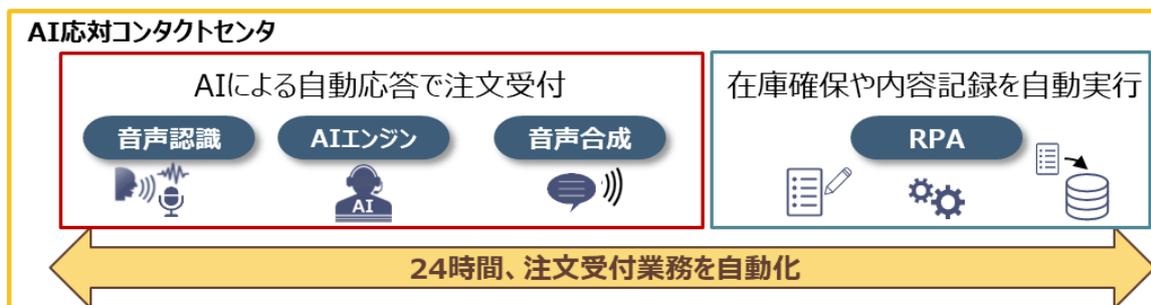
オイシックス・ラ・大地が運営する「大地を守る会」の電話注文受付窓口にて、本ソリューションを導入し、お客さまの多様なライフスタイルに対応するため AI での 24 時間注文受付サービスをご提供します。

- ・実施期間 2019年4月15日（月）から3カ月間
- ・実施時間 24時間受付（メンテナンス時間あり）
※平日の9時～17時についてはオペレーターによる通常窓口と選択可能
- ・実施業務 AI と RPA による注文受付業務（ヒアリング、復唱、在庫確認・確保、注文確定、アンケート実施、対応内容記録）

「AI対応コンタクトセンター」のイメージ



※今回の実証実験範囲



「共働きで、夜に注文したい」「Webに不慣れで、簡単な操作で注文したい」などのさまざまなニーズに対応し、お客さま満足度を向上

<特長>

- (1) 音声対応から後続の業務までのプロセス全体の自動化を実現
AI と RPA を組み合わせることで注文受付業務全体をデジタル化し、24 時間注文受付サービスを実現します。
- (2) 複雑な操作に不慣れな方にもやさしい注文受付を実現
Web やスマートフォンの操作、電話でのプッシュ入力操作に不慣れな高齢者の方などにも、使い慣れた電話での音声入力でのバリアフリー化した注文受付をご提供します。
- (3) オペレーターの業務負荷軽減、働き方改革
AI と RPA を用いることで定型化された注文受付業務を自動で完結できるため、オイシックス・ラ・大地の電話オペレーターが顧客体験をより向上させる業務に注力できる環境を実現します。

3. 今後について

今回の実証実験において、お客さまの AI 対応への満足度や注文完了状況を分析し改善することで、よりよい対応品質の向上を目指すとともに、生産性の向上に取り組みます。また、今後、アンケート結果をテキストマイニングなどで分析し、商品・サービス改善に活かすことで、さまざまなニーズに応えるオイシックス・ラ・大地のサービス拡大を、今後も両社で進めてまいります。

- ※1 : コンタクトセンターDXソリューションとは、NTT Com が提供する、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するソリューションです。
- ※2 : 大地を守る会とは、安全・安心とおいしさにこだわった農・畜・水産物、加工食品、雑貨などをお届けする宅配サービスです。
- ※3 : 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しました。オペレーターによる作業で想定された時間より、約 60%の時間短縮に成功しました。

* 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。