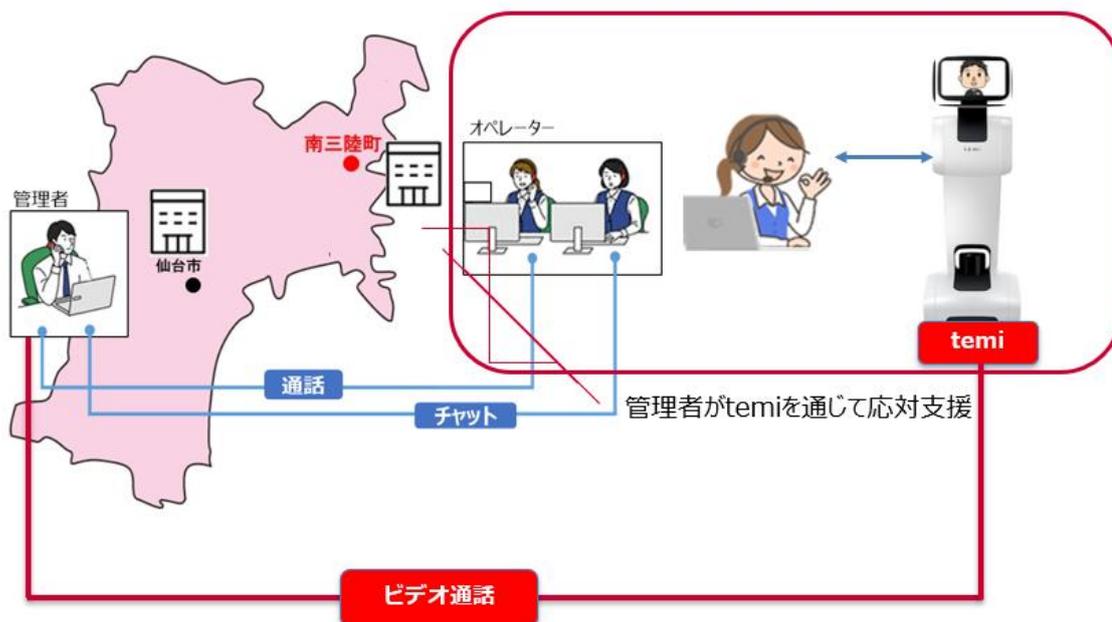


テレプレゼンスロボット「temi（テミ）」が コールセンターでのオペレーター業務を遠隔支援

NTTコミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、2022年9月にテレプレゼンスロボット「temi（テミ）」を、キューアンドエー株式会社が運営する宮城県南三陸町のコールセンター「南三陸サテライトオペレーションセンター」(以下 本センター)に導入しました。オペレーターは、対応支援が必要な際、コールセンター内を巡回する「temi」を通じて、遠隔の管理者からアドバイスを受けることができます。離れた場所からでも管理者が「temi」を介してオペレーターに寄り添い、見守り支援することで、オペレーターの安心感を醸成するとともに、顧客対応力の向上につなげていきます。



1. 背景

本センターは、地方雇用創出を目的に、2022年2月に南三陸町に開設されました。本センターには電話対応するオペレーターのみが常駐し、仙台の拠点にいる管理者はテキストチャットを通じた電話対応中の支援や、Web会議システムを使った対応後の指導などを行っています。本センター開設以来、「テキストチャットでは、管理者が対応中のオペレーターの様子を十分に把握することが難しく、適切なアドバイスができない」などの課題がありました。「管理者が現地で支援する環境にできるだけ近づける」ことをめざし、実証実験を経て「temi」の導入に至りました。

2. 「temi」の導入形態



「temi」は、遠隔操作により自立走行する AI を搭載したロボットです。仙台の拠点にいる管理者がタブレットを操作すると、南三陸のコールセンターにいる「temi」が、オペレーターのいる居室を巡回します。「temi」を通じてオペレーターの映像がタブレットに送られ、管理者が現地にいるかのように様子を把握できます。管理者は、ビデオ通話機能を使ってオペレーターに声をかけたり、応対後にアドバイスを رفتたりすることが可能です。

また、オペレーターからもスマートフォンのアプリ機能を使い、「temi」を自席に呼び出すことができ、「temi」のモニターを通じてビデオ通話で管理者の応対支援を受けることができます。

3. 導入効果

「temi」を導入することで、管理者が現地の様子を把握して支援するだけでなく、オペレーターからも支援を依頼することができます。離れた場所でも双方向でのコミュニケーションが可能となり、管理者らの迅速な対応サポートにより電話対応の品質向上を実現します。また、経験の浅いオペレーターも「temi」を通じて気軽に遠隔の管理者からの支援を受けることができるため、安心して業務に携わることができます。

4. 今後の展開

NTT Com は、コールセンター業界だけではなく、さまざまな業界においても、「temi」を活用したソリューションの提供を通じて遠隔地と拠点の円滑なコミュニケーションを実現し、お客さまの DX の支援や、地方創生や分散型社会の実現に貢献していきます。

NTT ドコモ、NTT Com、NTT コムウェアは、新ドコモグループとして法人事業を統合し、新たなブランド「ドコモビジネス」を展開しています。「モバイル・クラウドファースト」で社会・産業にイノベーションを起こし、すべての法人のお客さま・パートナーと「あなたと世界を変えていく。」に挑戦します。



<https://www.nttdocomo.co.jp/biz/special/docomobusiness/>

NTT Com は、事業ビジョン「Re-connect X[®]」にもとづき、お客さまやパートナーとの共創によって、With/After コロナにおける新たな価値を定義し、社会・産業を移動・固定融合サービスやソリューションで「つなぎなおし」、サステナブルな未来の実現に貢献していきます。

ReconnectX

<https://www.ntt.com/about-us/re-connectx.html>