

2021年2月25日

## 東京電力エナジーパートナーの受付窓口において、 「COTOHA Voice DX Premium」を活用した AI 自動音声受付サービスを提供 ～「お待たせゼロ」の受付窓口を目指して～

NTT コミュニケーションズ株式会社（以下 NTT Com）は、東京電力エナジーパートナー株式会社（以下 東電 EP）の、お客さま向け受付窓口において、「COTOHA Voice DX Premium」※<sup>1</sup>（以下 本ソリューション）を活用し、AI が自動で音声受付するサービス（以下 本受付サービス）を 2021 年 2 月 25 日より本格提供します。

従来のオペレーターによる対応に加え、NTT Com の独自技術を用いた本ソリューションを導入することで、月間数十万件と想定される電話受付に 24 時間対応し、お客さまをお待たせしないカスタマーセンターの実現を目指します。

### 1. 背景

NTT Com は、デジタルトランスフォーメーション（DX）によってお客さまとの接点強化を実現する「Smart Customer Experience」を重点領域の一つとして推進しています。

今回、本ソリューションによる DX で東電 EP の目指す受付領域の業務革新※<sup>2</sup>を支援し、お客さまとの顧客接点強化の実現に貢献します。

2020 年 12 月～2021 年 1 月に行った本ソリューションの試験導入では、月間約 2.5 万件のお問い合わせに対して、従来のオペレーターのみによる受付サービスと比べて約 2 倍※<sup>3</sup>の受付数を実現しました。2021 年 2 月 25 日より本格提供を行い、さらなる生産性向上と、お客さま満足度の向上に取り組みます。

### 2. 本ソリューションの特長

本ソリューションは高齢者の方をはじめ多くの方になじみ深い、電話というお客さま接点を AI によって自動化するものです。AI エンジンを複数組み合わせることで高い応答率を実現しつつ、経験豊富な IT コンサルタントが導入・運用時のチューニングやカスタマーセンターの運用改善のサポートを行います。

また、電話対応に加え、対応内容の記録や受付システムへのデータ投入などの後続タスクを自動化することにより、対応から事務処理まで一気通貫して生産性向上が可能です。

すでに大手のエネルギー業界や金融業界のお客さまなどにご利用いただいています。

### 3. 東電 EP の受付サービス概要と特長

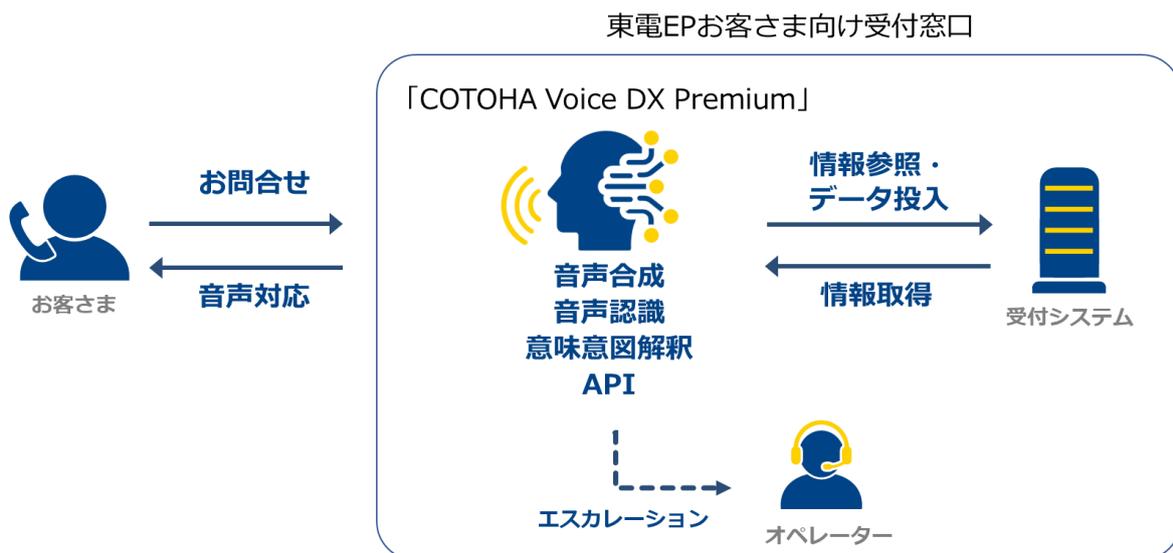
＜本受付サービスの概要＞

- ・開始日 2021 年 2 月 25 日（木）
- ・受付時間 24 時間 365 日

### <特長>

- (1) 複雑な操作に不慣れなお客さまにもやさしい自動音声対応による電話受付を実現  
AI との自然な会話とダイヤルプッシュの組み合わせにより手続きを行うことができ、電話機の操作に不慣れなご高齢のお客さまなども利用しやすい電話受付サービスを提供します。
- (2) 電話対応から受付内容の手配までの全業務プロセスの自動化を実現  
NTT Com の独自技術で最適化した音声認識、AI エンジン、音声合成機能と、東電 EP の業務システムなどを連携させることで、受付に必要な全業務プロセスを自動化します。
- (3) 受付時間の拡大による利便性向上  
受付時間を 24 時間 365 日にすることで、お客さまの利便性を向上させます。有人才オペレーターはより複雑な用件の対応に注力できます。

### 【本受付サービスのイメージ図】



## 4. 今後について

NTT Com は継続的にお客さまのご利用状況を分析し、対応内容のチューニングなど本受付サービスの品質改善に取り組んでいきます。

NTT Com は、事業ビジョン「Re-connect X」にもとづき、生活者・ビジネス・社会を、安心・安全かつ柔軟に「新たな価値でつなぎなおす」ICT サービス・ソリューションを提供し、ニューノーマルの世界におけるサステナブルな未来の実現に貢献していきます。

# Re-connect X™

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

※1:「COTOHA Voice DX Premium」とは、対話型 AI エンジンと API 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:[https://www.tepco.co.jp/ep/notice/news/2021/1576225\\_8909.html](https://www.tepco.co.jp/ep/notice/news/2021/1576225_8909.html)

※3:試験導入においては、音声応答の一部（契約者確認・用件ヒアリング部分）を AI が応対し、音声応答の残り一部（契約確認部分）および受付処理をオペレーターが対応しました。その結果、1 席の 1 時間当たりの対応件数が約 3 件から約 6 件に増加しました。2 月 25 日からの本格導入においては音声応答から受付業務までの一通りのプロセスを本ソリューションで対応します。

\* 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。