

2021年7月15日

## クラウドコンタクトセンターサービス「COTOHA<sup>®</sup> Call Center」に AIオペレーターを始めとした機能を追加

NTTコミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、クラウドコンタクトセンターサービス「COTOHA<sup>®</sup> Call Center」(以下 本サービス)において、電話対応業務の品質と効率および顧客満足度向上を実現するAIオペレーターを始めとした複数の機能を2021年7月15日より追加します。

### 1. 背景

2021年3月31日より提供を開始した本サービスは、リモートワークへの対応はもちろん、在宅の従業員とオフィスへの出勤者が連携して業務を行う、ハイブリッドな業務環境を実現するクラウドコンタクトセンターサービスです。

電話対応に必要なシンプルな機能と使いやすいUI/UXデザインを採用し、お客さま自身による短期間での導入が可能です。また発着信機能や保留・転送、営業時間の設定、音声ガイダンスによるプッシュボタン入力の設定など電話対応上ニーズの高い基本機能を揃えており、現在多数のお客さまにご利用いただいています。

本サービスは、期間限定<sup>※1</sup>で無償にてご提供しておりましたが、今回の機能拡張に合わせ有償での提供を開始します。

### 2. 追加される機能

#### (1) AIオペレーター機能<sup>※2</sup>

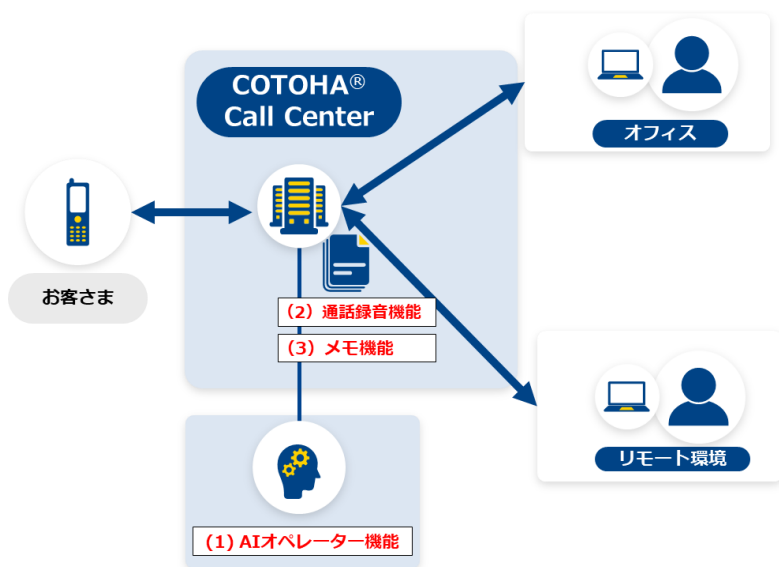
AIオペレーター機能により、営業時間外や電話集中時など有人オペレーターだけでは対応しきれない電話への対応が可能で、機会損失の低減や業務効率化、および顧客満足度向上を実現します。

#### (2) 対応品質向上のための通話録音機能

通話相手との会話を録音し、重要な内容の聞き逃しを回避することでトラブルを防ぎます。また、電話対応後に通話内容を確認し改善を行うことで、対応品質の向上も図ることができます。

#### (3) 業務効率化を実現するメモ機能

電話終了後に入力したメモが発着信履歴毎に保管され、オペレーター間で内容を共有することができます。



### 3. 料金

初期費用：無料

月額料金<sup>※3</sup>：①ID 利用料、②電話番号利用料、③加算料の合算額

① ID 利用料 (通話録音機能、メモ機能を含む)		3,300 円 (税込)	1ID あたり月額
② 電話番号利用料		550 円 (税込)	1 番号あたり月額
③ 加算料 (以下、詳細)			
発信利用料	携帯以外宛	8.8 円 (税込)	1 分あたり
	携帯宛	22 円 (税込)	1 分あたり
着信利用料		2.2 円 (税込)	1 分あたり
内線利用料		2.2 円 (税込)	1 分あたり
AI オペレーター機能電話番号利用料		330 円 (税込)	1 番号あたり月額
AI オペレーター機能着信利用料		55 円 (税込)	1 分あたり

#### 4. 提供開始日

2021年7月15日

#### 5. お申し込み方法

本サービス専用ポータルサイトからお申し込みください。

「COTOHA® Call Center」専用ポータルサイト

[https://www.ntt.com/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/ccaas/lp/03\\_da.html](https://www.ntt.com/business/services/voice-visual-communication/callcenter-ivr/ccaas/lp/03_da.html)

本サービスをすでにご利用いただいていたお客さまには、有償メニューへの移行のご案内を別途お送りします。

#### 6. 今後の展開

お客さまの声を踏まえた継続的な機能追加を通じて、より利便性の高いサービスを目指します。

<今後追加を予定している機能の例>

- ・フリーダイヤル、ナビダイヤル連携機能
- ・通話のテキスト化機能
- ・Webポータルからの電話番号追加お申し込み
- ・各種SaaSや外部システムとの連携

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>

※1：2021年3月31日から2021年7月12日ご利用分まで。

※2：AIオペレーター機能は、NTT Comの自動応答コミュニケーションAI「COTOHA® Voice DX Basic（着信タイプ）」（詳細は別紙参照）と連携し実現します。

※3：サービス利用開始日を含む月のID利用料、電話番号利用料、AIオペレーター機能電話番号利用料は無料となります。なお、2021年7月15日から2021年8月31日のお申し込みまでキャンペーンを実施いたします。詳細はサービスページをご覧ください。

# 【別紙】「COTOHA® Voice DX Basic」について

電話とAIを組み合わせ、手軽にそして確実に遠隔コミュニケーションを実現します。

コールセンターにおける自動受付や、電話を利用した作業報告などにおいて、AIオペレーターが自動で電話対応し、発話内容をそのままテキストにすることで、業務効率化や24時間365日対応などの顧客接点強化を実現します。

また、コールシナリオの作成や電話番号の取得などもWEB上で簡単にでき、安価にご利用いただけます。



対応内容の  
保存・共有・活用が容易



時間外対応や簡易な電話対応  
をAIが対応



初期費用無料  
お客さま宅内の工事が不要

※2021年7月15日より「COTOHA® Voice DX Basic」に、音声の自動テキスト化が可能な「着信タイプ」が追加となります。

※「COTOHA® Voice DX Basic」は単独でのご利用も可能です。詳しくは公式WEBをご確認ください。

<https://www.ntt.com/business/services/application/ai/cotoha-vdxb.html>