

AI電話サービス

電話業務をAIが代行、業務の効率化・生産性の向上へ！

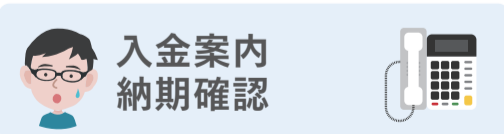
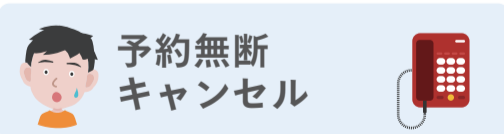
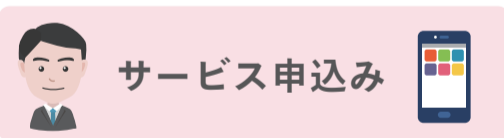


AI電話サービスとは？

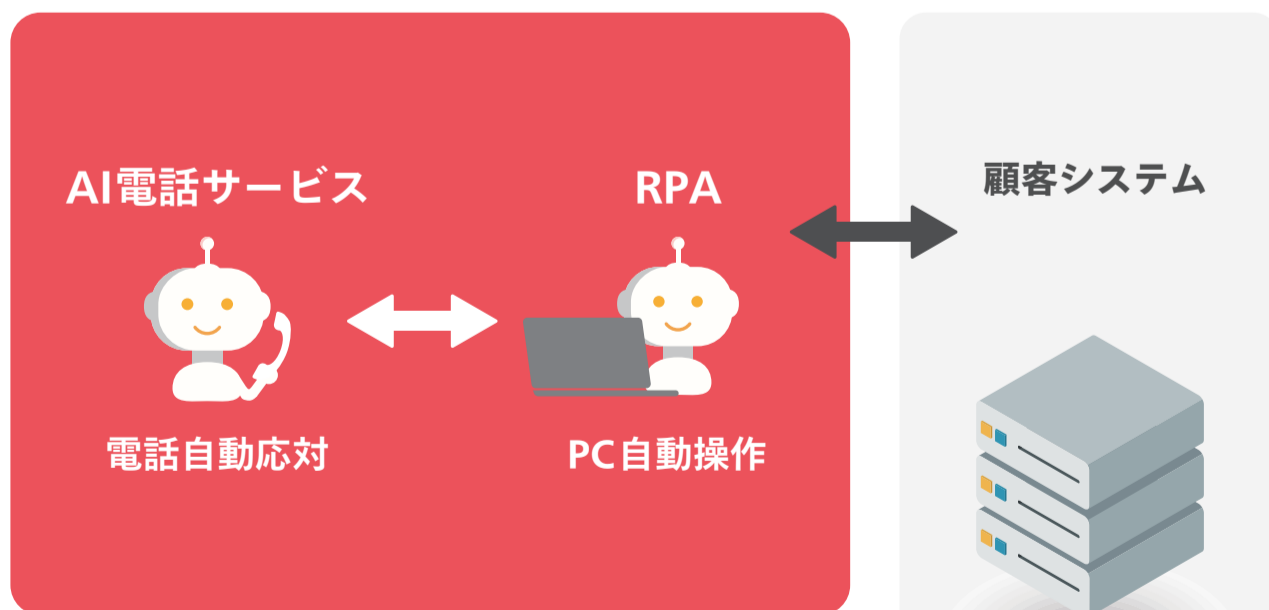
電話業務を自動化するサービスです。

サービス申込みや予約受付、問い合わせ窓口といった電話業務をAIが代わりに行います。

電話業務をAIが代行



After



Before...



特徴① AIによる自動対応で業務効率UP

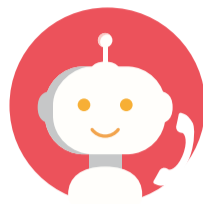
スタッフやオペレーターが対応していた電話業務をAIで自動化することで、業務の効率化や生産性を向上することができます。

電話対応の現状



- × スタッフやオペレーターの稼働が増える
- × オペレーターごとの対応品質にばらつき
- × 予約機会の損失
- × 受電のたびに業務が中断される

「AI電話サービス」導入による効果



- ◎ 24時間365日の電話対応
- ◎ お客さまを待たせることがない
- ◎ 電話対応品質の担保
- ◎ ヒトの対応が必要な時だけ

特徴② RPAを利用することで、既存システム側の開発が不要！

RPAツールとの連携により、PC操作業務も含めた電話対応の業務を自動化できます。既存システム側の開発が不要なため、スピーディーな導入が可能です。



特徴③ 様々なシーンでご活用いただけます



サービス申込
24時間365日対応が可能です



コスト削減 損失回避 人手不足 新たな価値 コロナ対策

予約受付
レストラン・旅館・美容室などの予約受付を自動化します



コスト削減 損失回避 人手不足 新たな価値 コロナ対策

FAQ
社内FAQなど問合せの対応ができます



コスト削減 損失回避 人手不足 新たな価値 コロナ対策



支払催促・納期確認
支払督促や納期・予約確認のリマインドとしてご利用できます



コスト削減 損失回避 人手不足 新たな価値 コロナ対策

商品・サービス説明
商品・サービスのご案内が可能です



コスト削減 損失回避 人手不足 新たな価値 コロナ対策

みまもり・在宅確認
高齢者の自宅に架電し、体調を確認します。必要に応じてご家族、ケアスタッフに転送します



コスト削減 損失回避 人手不足 新たな価値 コロナ対策

AI電話サービスデモ動画はこちら！

※下記のリンク、または右記のQRコードから動画をご覧ください。
<https://www.youtube.com/watch?v=zr04kyoqACc&feature=youtu.be>

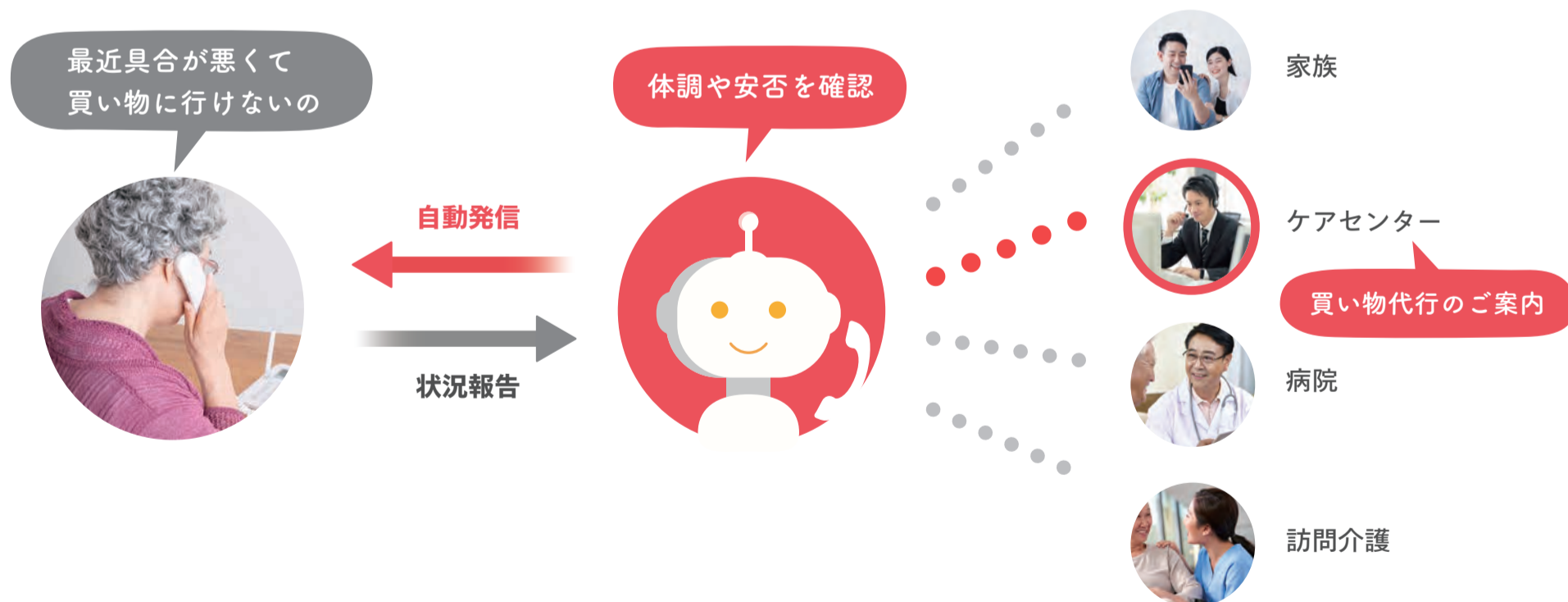


高齢者みまもり ～健康・安否確認～

GOOD DESIGN AWARD
2020年度受賞

高齢者と地域の支援者をつなぐ「みまもり電話」

AI電話サービスが高齢者の自宅に電話をかけ、高齢者の安否や体調を確認し記録します。さらに、会話の内容に応じて、地域の支援機関へ情報連携します。



固定電話でも利用可能

高齢者の方は、アプリのインストールなどは不要で、固定電話、スマートフォンなど電話機能がある全ての端末でサービスを受けることができます。

RPA 活用により導入が容易

RPA (Robotic Process Automation) が PC 操作を自動化するため、既存のシステムとの連携開発を行うことなく、会話から得られた情報を共有可能です。

背景

～5人に1人は75歳以上～

地方の高齢者を取りまく課題

ひとり暮らし高齢者世帯が増加

- ・この20年で、高齢者のひとり暮らし世帯は約1.5倍（高齢者の3割はひとり暮らし）
- ・高齢者の約95%は現在の「地域に住み続けたい」と回答。約50%の高齢者は最後まで自宅での生活を希望

生活支援などの情報を入手できていない高齢者の存在

- ・ケアセンターなどの地域の支援機関からの情報発信は、WEB、回覧板、掲示板、口コミに限られる

地域の人手が不足

- ・特に過疎化が進む地域での担い手が不足
- ・高齢者世帯への訪問を行っている自治体もあるが、訪問は1年に1回



提供価値

これまで人では対応しきれなかった
「**全ての高齢者世帯**」への電話

6万人の高齢者へ毎月、電話による状況の確認・情報の共有を行うために1年間に必要な**7万2,000時間**を自動化

デモンストレーション

- 1 AI電話サービスが高齢者に電話
- 2 WEB画面に会話内容と判定結果が表示される※
- 3 RPAがPC操作を行い、自治体のシステムに会話結果を登録

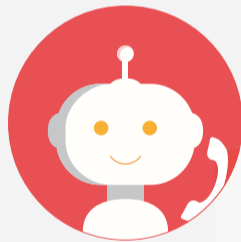
最近、具合が悪くて
買い物にいけないの



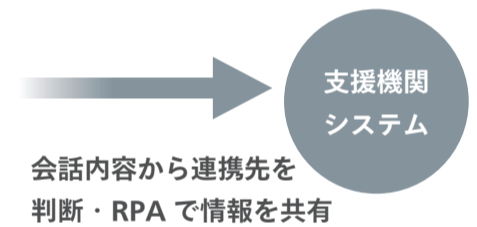
高齢者

電話で連絡
会話を通して
安否や体調を確認

体調はどうですか？



AI電話サービス



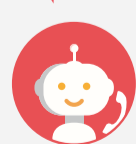
※AI電話サービスにはWEB画面は含まれておりません。WEB画面をご要望の場合は別途開発になります。

その他の利用シーン

お困りごとへの対応

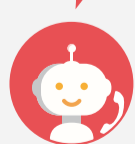
燃えるゴミの日は？

毎週水曜日です



地域の催しの連絡

来月地域のお祭りが 있습니다



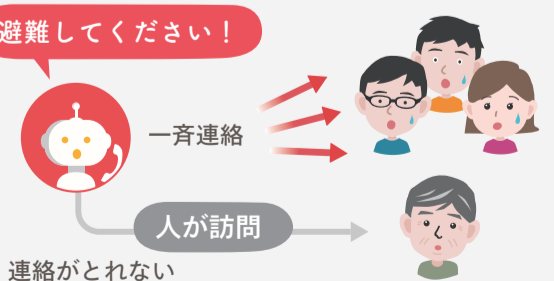
災害時の連絡

避難してください！

一斉連絡

人が訪問

連絡がとれない

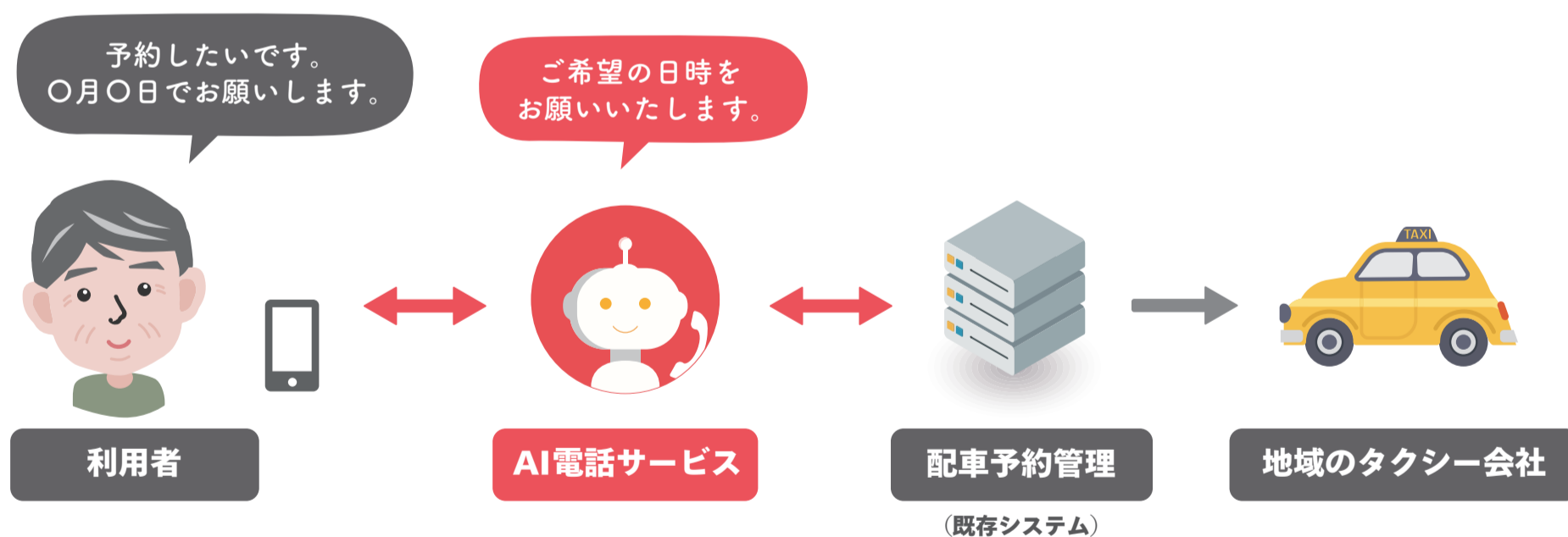


交通サービスの～予約受付～



地域の安心をつくる、「支え合い交通」の電話予約

地域の交通サービスを AI 電話サービスが予約受付してくれることで、24 時間 365 日好きな時間に予約できます。



24 時間 365 日対応可能

時間を気にせず、AI 電話サービスでいつでも予約を受け付けられます。高齢者はもちろん、様々な年齢層の住民の生活スタイルに対応できます。

RPA を活用し、様々なシステムと連携可能

RPA (Robotic Process Automation) が PC 操作を自動化するため、既存のシステムとの連携開発を行うことなく、会話から得られた情報を共有可能です。配車予約管理システムと連携して、予約情報を取り扱えます。

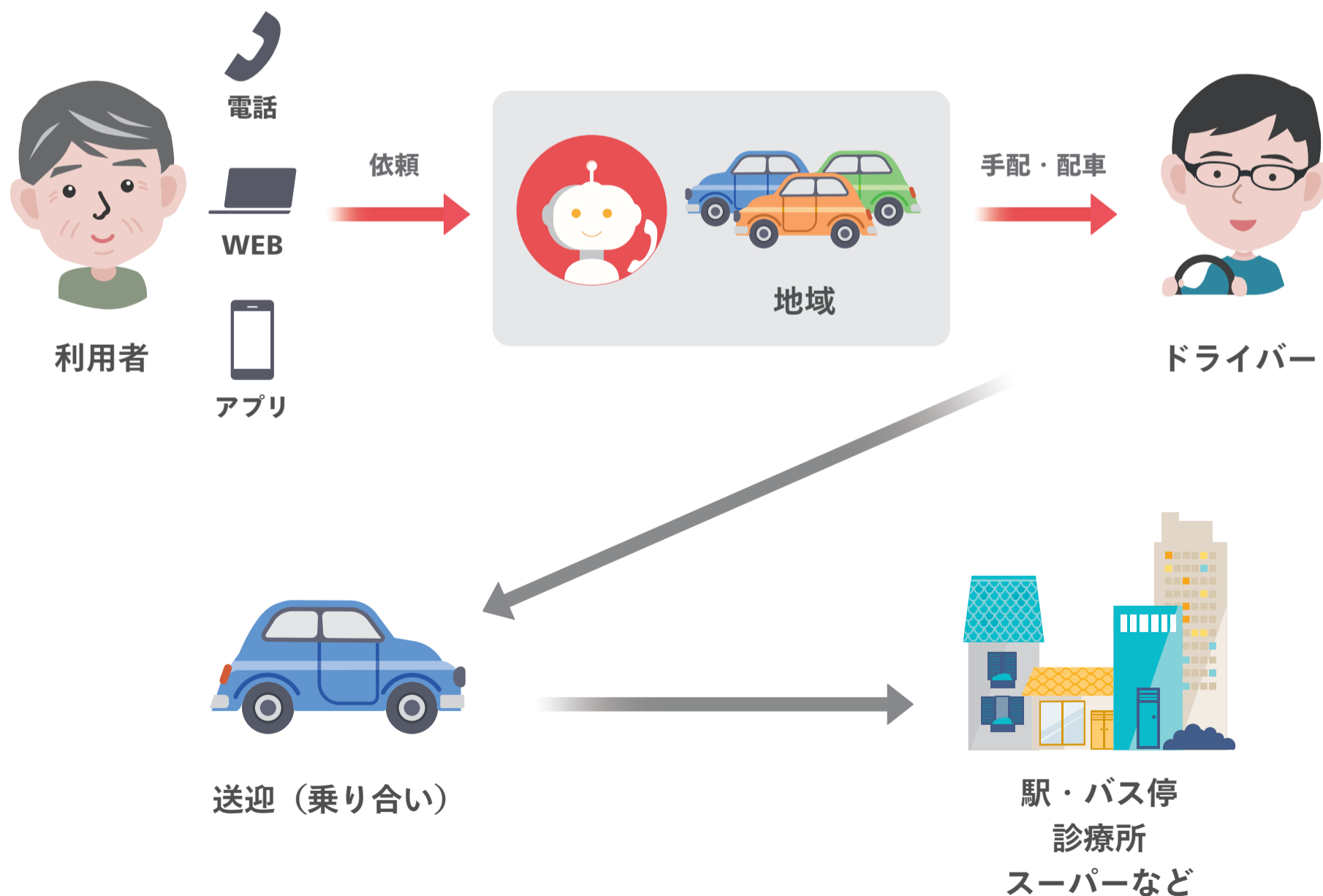
デモンストレーション

- 1 利用者が AI 電話サービスに電話
- 2 氏名・予約日時・同乗者数・希望送迎場所が記録される
- 3 RPA が PC 操作を行い、配車予約管理システムに予約情報を登録

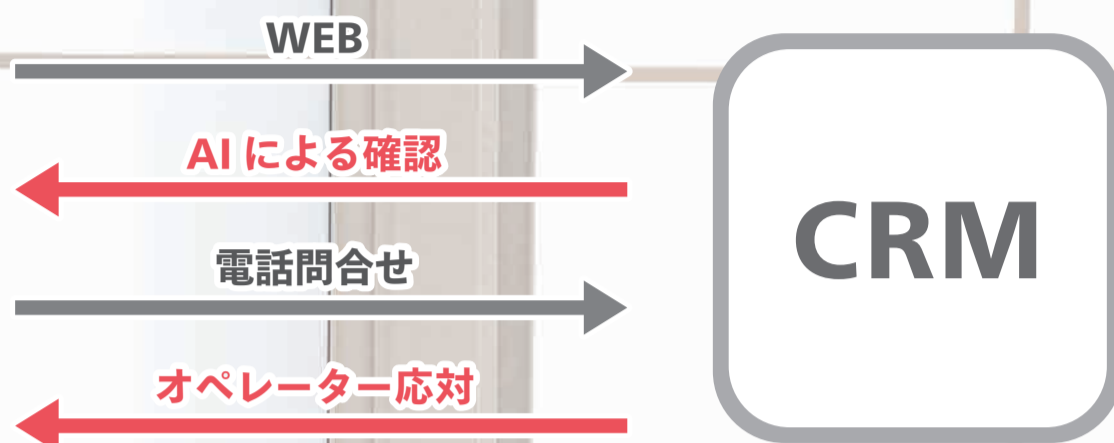


※AI 電話サービスには WEB 画面は含まれておりません。
WEB 画面をご要望の場合は別途開発になります。

人と人が助け合う ～支え合い交通イメージ～

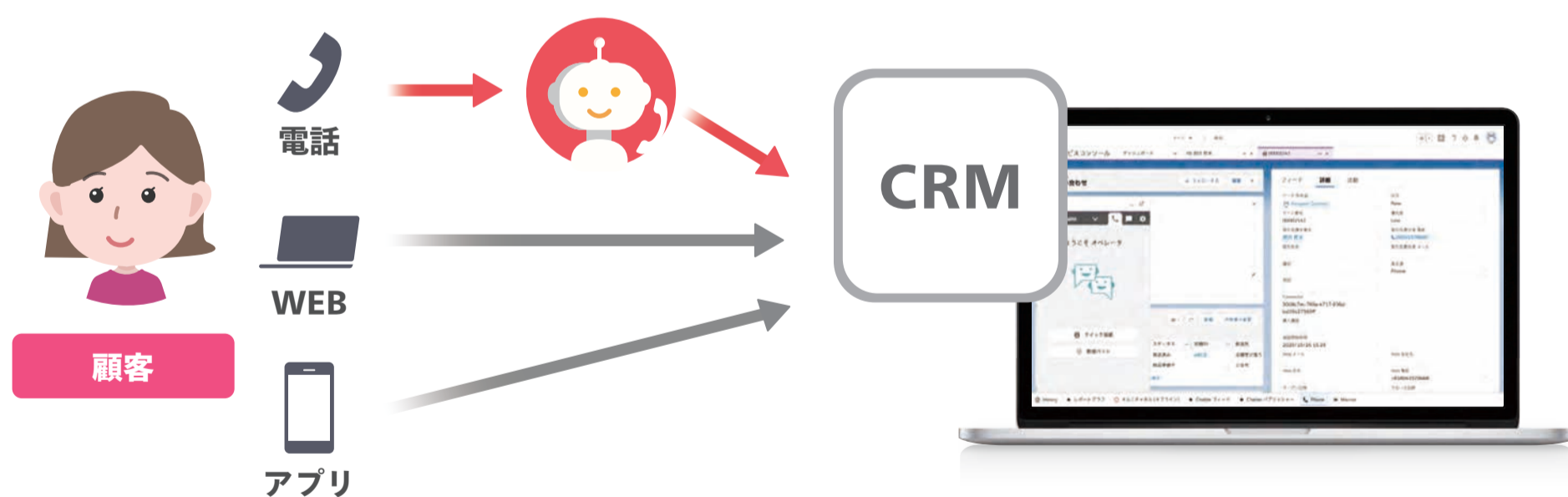


サービス申込み・変更受付 ～顧客情報連携～



CRM 連携で顧客獲得強化！

AI 電話サービスで受け付けた内容を、自動で CRM（顧客情報管理システム）へ登録します。電話、WEB 等で受け付けた情報を一元管理できます。



オムニチャネル化を実現

電話、WEB、アプリからの申込・変更受付の自動化が可能です。

CRM で情報を一元管理

AI 電話サービスで対応したサービス申込み・変更受付情報を CRM へ自動で登録。

デモンストレーション

- 1 顧客からの電話を受けて、申込み内容（本人確認・該当エリアなど）を判断し対応
- 2 会話内容をもとに後続の業務を実施

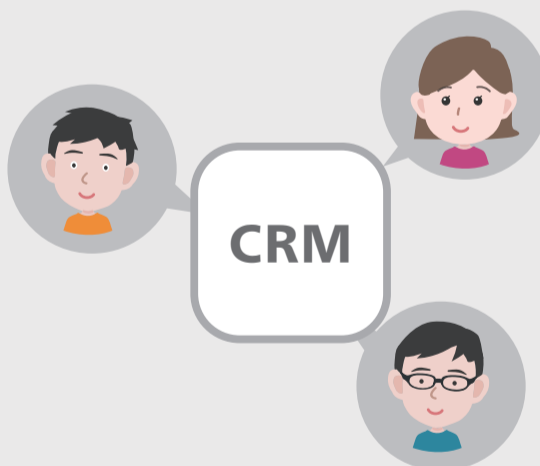


CRMとAI 電話サービスで実現できること

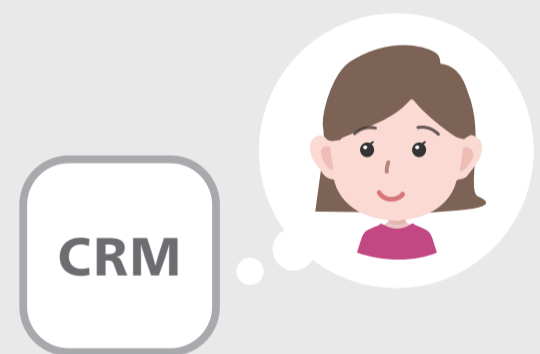
- 1 電話でのサービス申込み
変更受付の自動化



- 2 顧客ごとの契約情報
対応情報を蓄積



- 3 顧客ニーズを把握



AI 電話サービスに CRM を連携することで、顧客毎に対応情報を蓄積できます。蓄積した情報を活用し、顧客一人ひとりに対して適切なアプローチが可能です。

例えば、契約プラン変更の電話を受付けた際に、顧客の利用プランや利用状況を把握していないと適切なプランを提案できません。

顧客情報、利用プラン、利用状況等が登録されている CRM と連携することで、最適な対応が可能です。

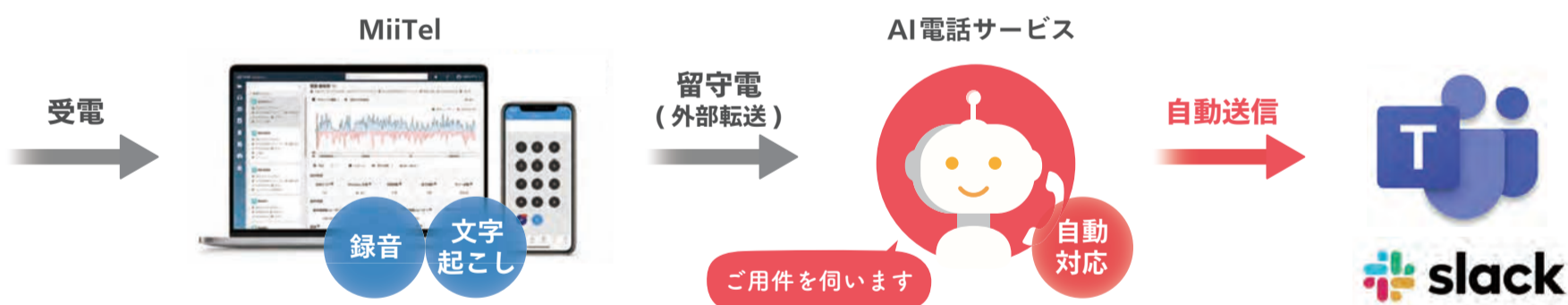
営業支援 ～電話の見える化・効率化～



音声解析付き AI 電話の「MiiTel」に、
留守電自動対応の「AI 電話サービス」が連携！

夜間も対応！営業のチャンスを失わない

MiiTel への入電は録音・文字起こしされ、電話対応内容が記録されます。さらに、繁忙期・時間外など電話対応できない場合は AI 電話サービスが自動対応し、対応結果を各種チャットツールへ自動で送信します。



AI 電話サービス × MiiTel の導入効果



全ての会話内容を自動録音・自動文字起こし。顧客と担当者が何をどのように話しているか分からないブラックボックス化問題を解決。



商談中など担当者不在の場合でも AI 電話サービスが自動対応。自動対応内容も、録音・文字起こしされ振り返り・共有が簡単。



話した内容を AI が解析し、複数の観点から定量的に評価。自主的にトークを改善することができます。



PC とヘッドセット、ネット環境さえ整えば、どこからでも電話業務可能です。また、各種 CRM と連携。

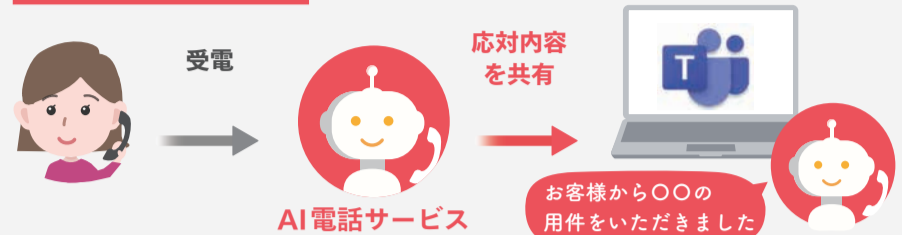
デモンストレーション

- 1 定時にはオペレーターが電話対応。あとから対応内容を見返すことができる。
- 2 商談中や時間外は、AI 電話サービスが用件を確認。確認結果をオペレーターへ共有。

① 定時内



② 商談中・時間外



MiiTel の特徴

標準機能



IP電話



自動録音



通話中のモニタリング

コールセンター機能



IVR[※]
(自動音性ガイダンス機能)



持ち呼[※]



プレディクティブコール[※]



キューイング[※]

生産向上機能



対応履歴の自動登録



録音データ抜粋共有



ワンクリック発信



自動全文文字起こし



文字起こし要約機能



スマホアプリ[※]

教育・セルフコーチング



スコアリング



キーワード自動認識



対応メモ



ダッシュボード



通話内容の定量評価

外部連携



外部SFA等との連携



Slack連携



Amazon S3連携[※]



JavaScriptウィジェット

セキュリティ



セキュリティ



第三者承認の取得

※別途契約が必要

固定費の削減も実現



電話機不要

インターネット電話のため
固定電話不要



工事・メンテナンス
一切不要

PCがあれば
即日導入可能



通話料・録音データ
削減

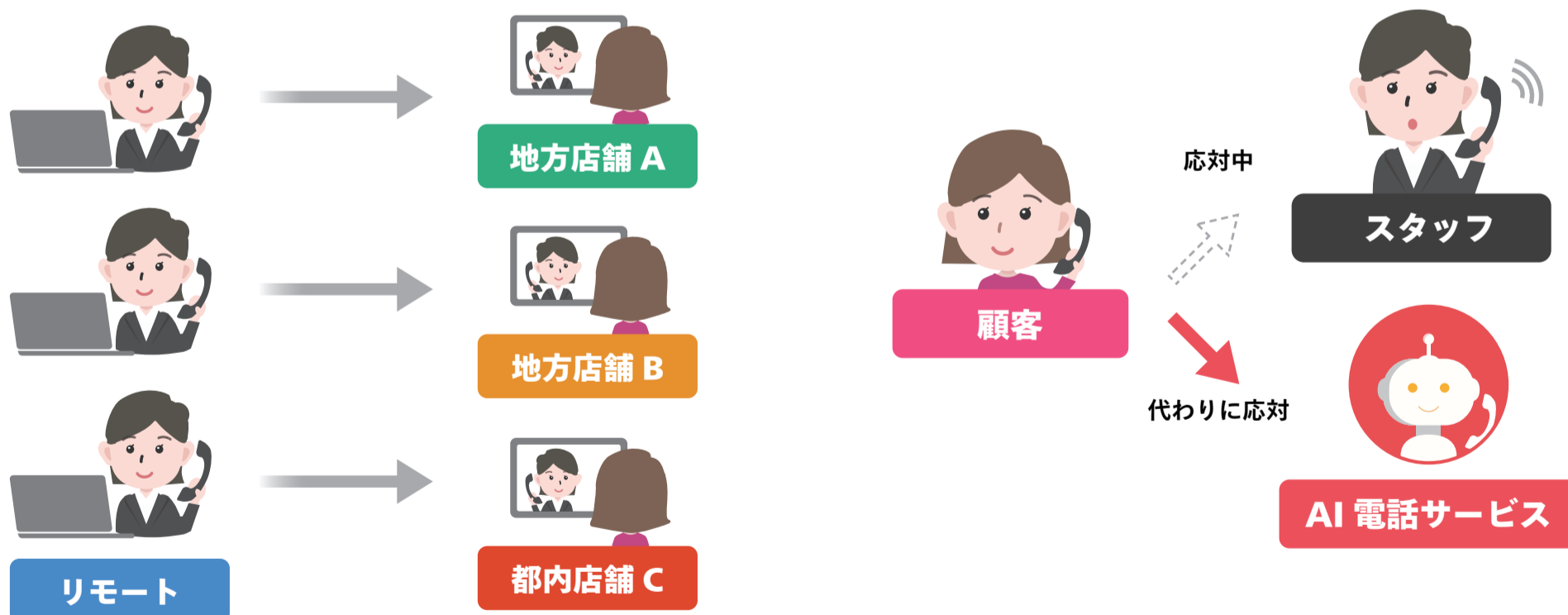
IP電話の活用により
大幅な費用削減も期待

リモート接客・電話対応



ランディングコストの削減

RURA は少人数で多店舗の接客をするためのリモート接客サービスです。来店客にリモートで接客できるだけでなく、店舗にかかってきた電話にも画面上で対応できます。スタッフが忙しい場合は、代わりに AI 電話サービスが対応します。



専門家人材が全国を飛び回れる

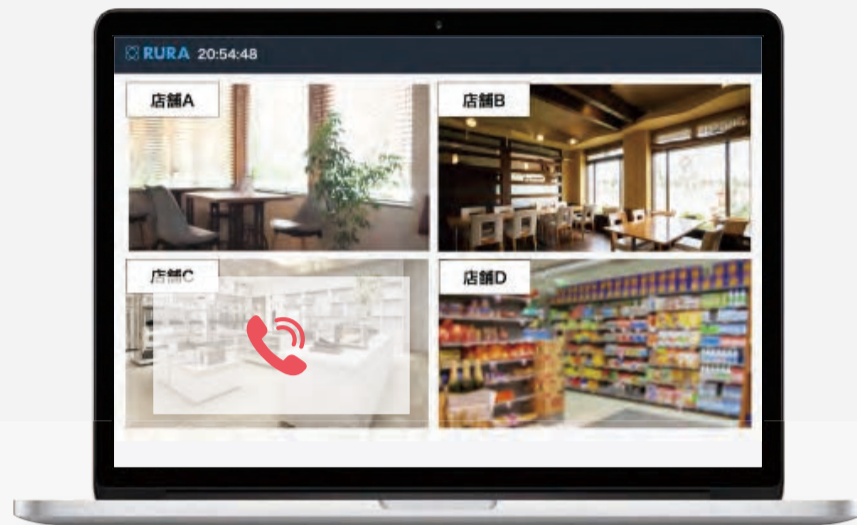
リモート接客により複数店舗をまたいで接客ができるため、優秀な人材や専門知識を持った人材を全店舗に派遣することが可能です。

スタッフが対応中は AI 電話サービスがサポート

スタッフが待機する画面上では、店舗にかかってきた電話を受電することができます。スタッフが忙しい場合には、代わりに AI 電話サービスが対応します。

デモンストレーション

- 1 電話がかかってきたら画面上に電話マークが表示されます。
- 2 店舗スタッフ、リモートスタッフ両方が出れない場合は、AI 電話サービスが代わりに用件を伺います。
- 3 AI 電話サービスが受けた用件を画面上にメッセージで表示します。



受電（でられない場合）



どのようなご用件でしょうか？

画面上に用件を表示



コロナ対策

リモート接客により直接対面する機会をなくすことで、店舗のコロナ対策にも大きく貢献できます。お客さまだけでなく、スタッフにも安心です。

多言語対応可能

英語・中国語などの多言語対応が可能なスタッフを全店舗に配置する必要がなくなります。※インバウンド対策にも利用できます。
※AI 電話サービスは日本語のみです。

店舗のスタッフ不足解消

人手不足にお困りの地方の店舗にも、別エリアからリモートで接客することが可能です。自宅・都内から働くという選択肢を増やすことで採用強化にも繋がります。

マルチインターフェース

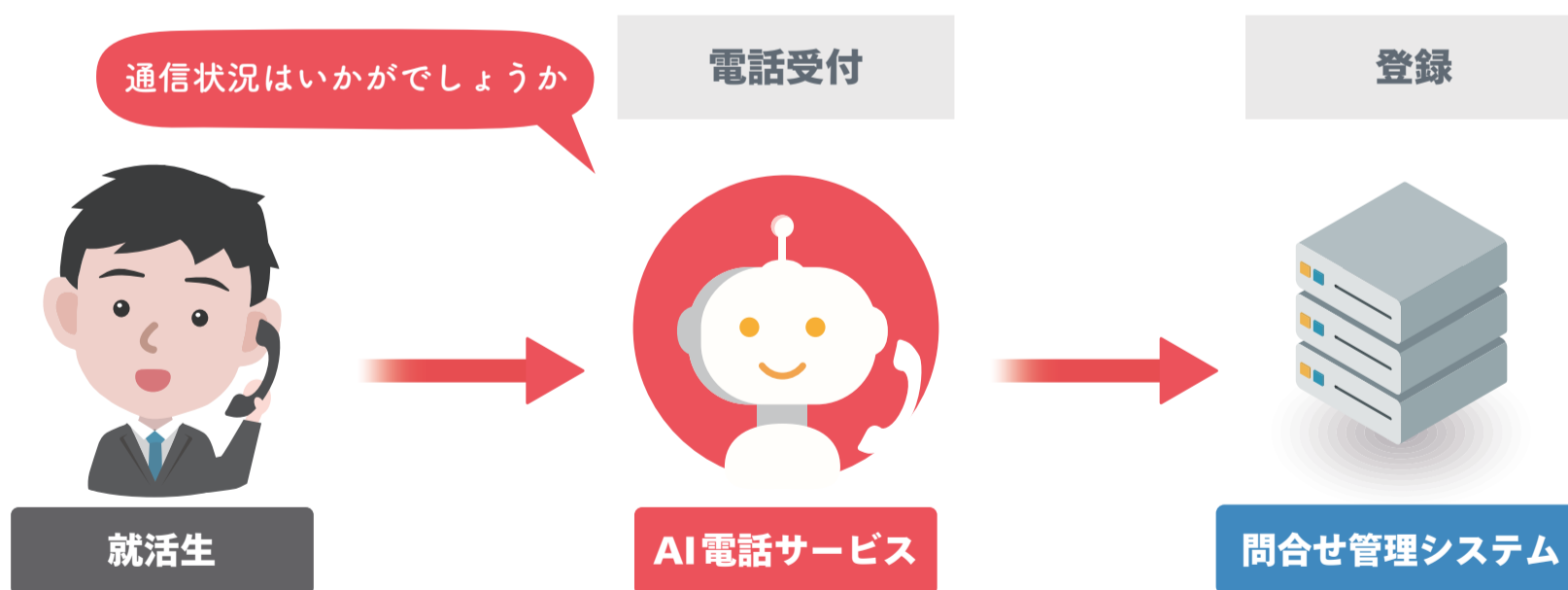
顔出しによる接客、キャラクター越しの接客、ロボット越しの接客など、店舗に合わせてインターフェースを選択できます。

オンライン面接 ～通信環境・日程調整受付～



就活生に面接前の安心を。接続サポートを AI 受付

AI 電話サービスにより、面接開始までに発生する、就活生からの接続と操作サポート問い合わせの受付を自動化。選考のめ切が重なり、問い合わせの受付処理が急増する就活シーズンでも、AI 電話サービスにより、サポートデスクの増員は不要です。



面接開始前、接続&操作サポート

WEB フォームによる問合せ処理に加え、AI 電話サービスによる受付を開設し、有人の電話窓口を稼働させます。これにより、WEB／電話の両方で就活生は問合せが可能になります。一人でも多くの就活生の不安を、面接前に取り除きます。

デモンストレーション

応募者からの電話に AI 電話サービスが対応し、通信状況のチェックや、オンライン面接をサポートします。

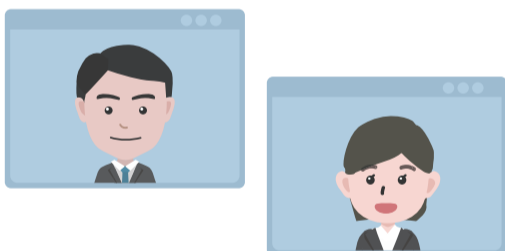


インタビューメーカーとは

im interview maker

採用面接をオンラインで実施するのに必要な機能の多くを提供する「WEB 面接特化型システム」です。豊富な導入実績に基づく、サポート体制を整えています。

いつでもどこでも面接が可能に！



物理的、時間的なハードルが下がり、これまでよりも多くの応募者との接点を創出できます。また、日程調整や移動にともなうリードタイムが短縮することで、応募者の途中離脱を減らせます。

書類選考に代わる新しい選考手法！



応募者は設問に動画で回答します。書類選考と比較して、話し方や表情などから得られる情報が多く、短時間で精度の高いスクリーニングを実現します。日程調整も不要で忙しい応募者との接点創出に



求人募集、応募受付はもちろん、応募者との日程調整などの採用業務にかかる作業を効率化します。蓄積されたデータを分析・活用し、採用力強化をサポートします。

お問い合わせ：株式会社 NTT ドコモ 5G・IoT ビジネス部

0120-808-539