

# AIコンタクトセンターソリューション

AIによる音声認識などを利用した高機能なコンタクトセンターをアジャイル開発でスピーディに構築



## ソリューションの特長

AIコンタクトセンターを迅速に構築できる企業として「Amazon Connect」におけるAWSサービスデリバリープログラムの日本企業第1号を取得



### 迅速に構築可能

クラウド型でキャパシティの増減が容易な「Amazon Connect」のメリットを生かし、迅速に構築が可能。



### 高精度な音声認識

「Communication Engine「COTOHA® API」」による優れた音声認識機能などを手軽に利用することが可能。



### CRMとの連携

テキスト化した対応記録を「Salesforce Service Cloud」に取り込むことで、オペレーターの対応時に過去のお問い合わせを読みながらのスムーズな対応が可能。



### 高品質

高い品質で「Amazon Connect」を構築できる能力がAWSに認められ、日本企業として初めて同サービスのAWSサービスデリバリープログラム認定を取得。

## 導入事例

株式会社電通  
カスタマー  
アクセスセンターさま



### 課題

キャンペーン対応のため小規模なコンタクトセンターを利用したいが、従来のソリューションだと構築期間が長い。

### 提供内容

Amazon Connectを活用し、顧客企業さまの新規コンタクトセンターをスピーディに構築。

### 効果

構築期間を約3カ月→2週間へと削減、構築期間の短縮を実現!

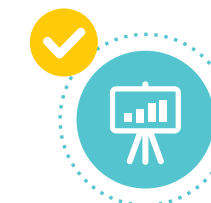
## こんなお悩みや課題を解決します!



キャンペーンでコンタクトセンターを利用するため短期間で構築してほしい



音声認識を活用してオペレーターのアフターコールワークを削減したい



対応内容を可視化したい

# お客様のニーズに合わせたソリューションをご提案します

## 01

### オペレーターの対応支援(After Call Workの削減)

オペレーターの対応内容を音声から自動でテキスト化し、CRMツールへ蓄積



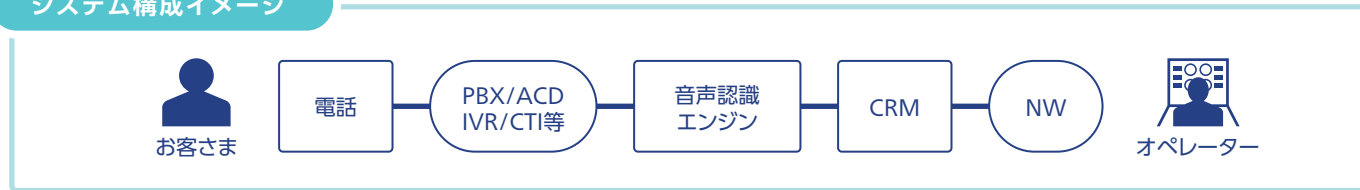
#### 提供内容

クラウド型のコンタクトセンター基盤に加え、音声をテキスト化するAIエンジンと顧客情報管理ツール\*をセットでご提供。

#### 効果

対応内容を自動でテキスト化することで、オペレーターのログ記録にかかる稼働を削減。対応内容をCRMシステムへ記録することで、対応記録を顧客の基本情報と共に蓄積。

#### システム構成イメージ

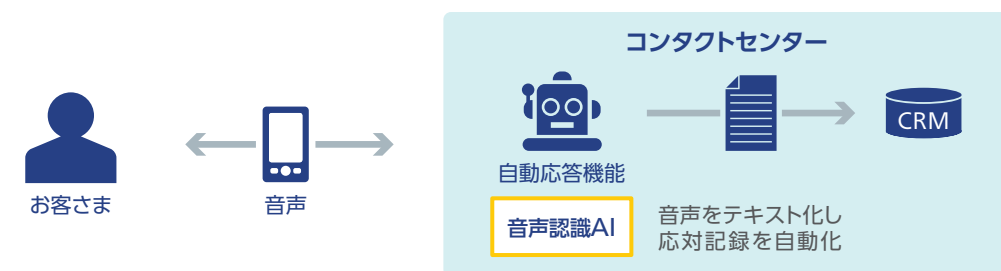


※Salesforce Service Cloudなど

## 02

### AIによる自動応答

音声認識AIを用いることで、ピーク時や夜間帯の自動応答を実現



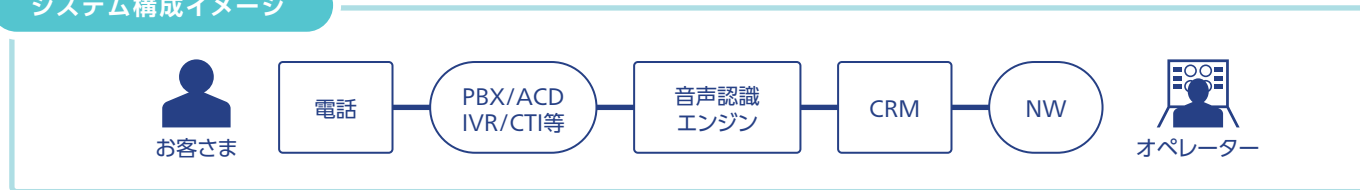
#### 提供内容

クラウド型のコンタクトセンター基盤に加え、音声認識AIを用いた自動応答機能と顧客情報管理ツール\*をセットでご提供。

#### 効果

顧客対応の自動化で、オペレーターの稼働削減を実現。これまで対応出来なかった時間帯のお問い合わせ等にも対応することで、お客さま満足度の向上に貢献。

#### システム構成イメージ



※Salesforce Service Cloudなど

## 03

### オムニチャネル経由のユーザー情報を一元管理

多様なチャネルからアクセスのあるお客様の情報を、一つのコンタクトセンター基盤で一元管理



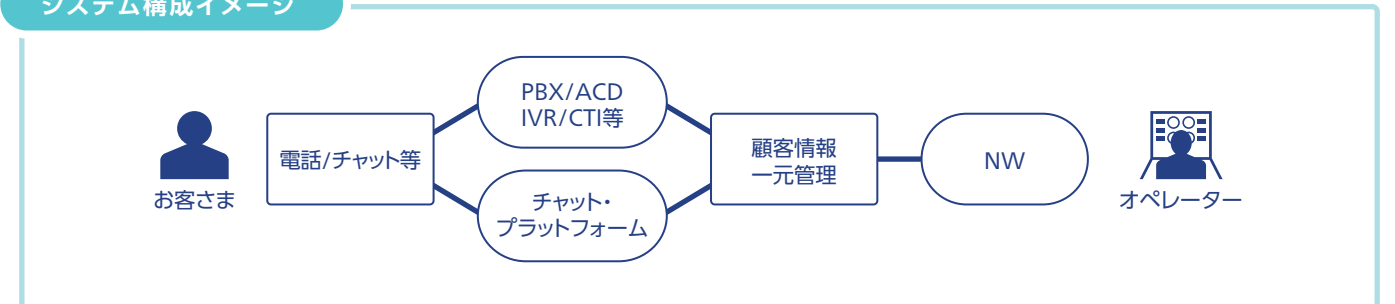
#### 提供内容

お客様のニーズに合わせて迅速に構築、柔軟に拡張可能なオムニチャネルコンタクトセンター基盤。顧客情報管理ツール\*もセットでご提供。

#### 効果

複数のチャネルでの顧客接点を一元化することで、お客様の利便性を向上し同じオペレーターから同じ基準のサービス提供が可能。

#### システム構成イメージ



※Salesforce Service Cloudなど

## 04

### デモ動画ページ

各種ソリューションのデモ動画をNTTコミュニケーションズのYoutube公式チャンネルにてご覧いただけます。以下のURLまたはQRコードからアクセスし、ぜひデモを体験してみてください!

サイト名	URL	QRコード
NTT コミュニケーションズ Youtube公式チャンネル	<a href="https://www.youtube.com/user/NTTCommunicationsJP">https://www.youtube.com/user/NTTCommunicationsJP</a>	