

Press Release



2022年3月10日
トランスコスモス株式会社

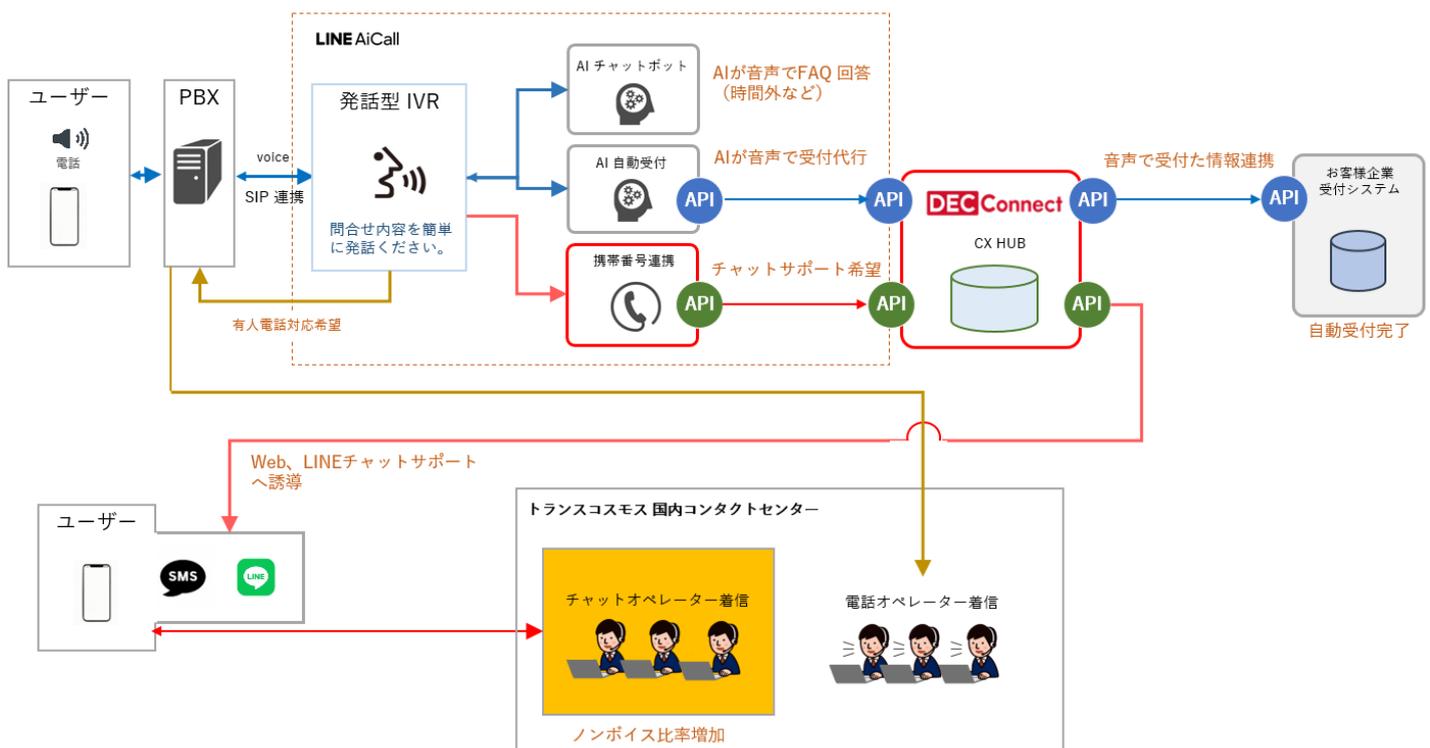
トランスコスモス、LINE AiCall を標準装備したコンタクトセンターサービスを国内初提供 アバイア PBX と SIP 連携し、AI チャットボット、AI 自動受付、ノンボイスをパッケージで提供開始

電話からの問い合わせをノンボイスチャンネルへ誘導することを可能にし、CX 向上と、オペレーター対応工数を大幅に削減

トランスコスモス株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、LINE 株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:出澤 剛)が提供する電話対応 AI サービス「LINE AiCall」と、コンタクトセンターに設置されているアバイア PBX を SIP 連携(音声デジタル化して送信)することにより、LINE AiCall で問い合わせが解決できなかった場合に、ユーザーが電話を切ることなくコンタクトセンターのオペレーターに接続できる機能を標準装備しました。「LINE AiCall」をコンタクトセンター機能として標準装備し提供可能にしたのはトランスコスモスが日本国内で初となります。

コールセンターへの入電削減施策としては、FAQ サイトの運用や AI チャットボット、ノンボイスサポートなどの導入が進んでいますが、音声による電話対応を望むユーザーも依然として多い状況です。そういったユーザーの要望に応えるために、本サービスでは、電話でのお問い合わせを LINE AiCall が音声で FAQ 回答したり、チャットボットへの誘導を音声対話で行うことを可能としました。また、AI が案内した FAQ でお問い合わせが解決しない場合、ユーザーはコンタクトセンターに電話をかけ直すことなく、そのまま LINE AiCall にコンタクトセンターにつなぐよう音声で指示し、オペレーターと直接会話してお問い合わせを解決することも可能です。さらに、トランスコスモス独自開発の API プラットフォーム「DEC Connect(デックコネクト)」とも連携することで、ユーザーが普段使い慣れた LINE を使ってチャットサポートを選択することもできるようにする機能を、本サービスのパッケージとして実装しました。

■サービス概要図



■パッケージサービスの特長

- ・LINE AiCall を標準装備し提供可能にした国内初の DX コンタクトセンター。
- ・アバイア PBX との SIP 連携により、電話ユーザーに対して電話回線での自動応答のほか、AI による自動受付が可能となり、音声 AI で解決しない場合はコンタクトセンターのオペレーターにシームレスにつなげることが可能。
- ・「発話型 IVR」を利用することで、これまでのナンバープッシュ型 IVR で発生していた電話ユーザーの CX 低下を軽減。
- ・DEC Connect との連携で、ユーザーが普段使っている LINE アプリを利用したノンボイスサポートへの誘導を実現し、同時にお客様企業の各種システムや、CRM ツールと連携が可能。

■サービス導入メリット

| | |
|-------|--|
| お客様企業 | <ul style="list-style-type: none">・オペレーターコストの削減(AIによる自動応答および受付代行)・チャットボット 利用を活性化(電話からノンボイスチャネルへの誘導) |
| ユーザー | <ul style="list-style-type: none">・IVR の音声対応(従来の選択式ではなく、音声で即つながる)・対応時間の拡大(コールセンター営業時間外でも AI による受付対応が可能)・CX 向上(AI からオペレーターへのシームレスな連携) |

本サービスの最大の特長は、ユーザーが問い合わせチャネルにノンボイスを選択するのではなく、電話で問い合わせしてきた場合でも、ノンボイスチャネルへ誘導できることです。また、時間外の電話問い合わせの自動応答、資料請求申し込みや登録情報の変更などを AI 自動受付で対応できるため、電話による問い合わせをオペレーターに依存せず、24 時間 365 日対応することが可能になります。また、DEC Connect を活用することで、さまざまなお客様企業のデータベースやシステム、各種ツール、サービスとの API 連携が可能となるので、よりお客様企業の要望に沿ったコンタクトセンターの構築や、サービス改善・拡大を行うことができます。

今後トランスコスモスは、ユーザーにとって快適なサポート提供と、お客様企業において効率的な問い合わせ対応が行えるよう、コンタクトセンターの構築から運用、改善まで全面的に支援していきます。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 30 カ国・171 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)