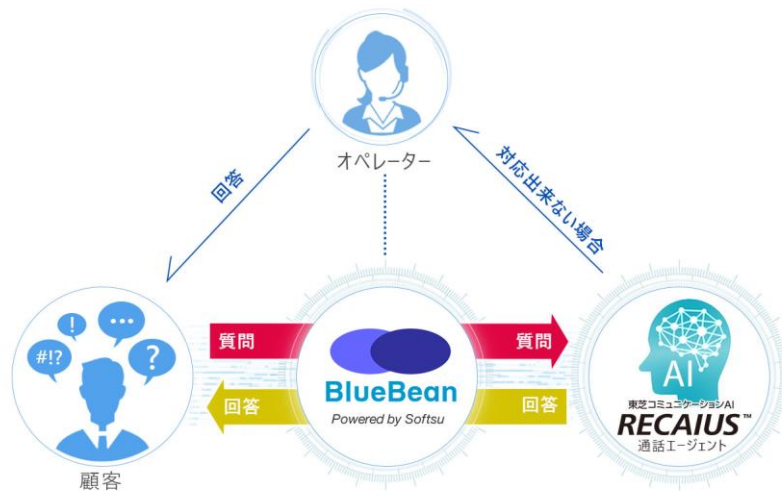


～AI（人工知能）が電話対応、コールセンターの人員不足を解決～
クラウドCTI「BlueBean®」が東芝コミュニケーションAI「RECAIUS™」に対応。
人とAIとの分業で実現する電話業務の働き方改革。

株式会社ソフツー（本社：東京都中央区、代表取締役社長：赤迫紀忠）が提供するクラウド型コールセンターシステム「BlueBean®」は、東芝デジタルソリューションズ株式会社（本社：神奈川県川崎市、取締役社長：錦織弘信）が提供する東芝コミュニケーションAI「RECAIUS™」サービスの1つである通話エージェントによる電話自動応答に対応しました。



■AIを活用し、自由発話の電話対応を実現

昨今のコールセンター業界ではオペレーターの採用費・人件費の上昇が経営の課題になっており、採用後も離職・異動などによる人員補充にかかるコストも併せて高いウェイトを占めています。

「BlueBean®」を通じて「RECAIUS™」を使用することによって、オペレーターの代わりにAIエージェントを応答させられた人員をよりコアな業務に集中させることができ、コールセンターや企業内の電話業務部門などに、より最適なソリューションを提供・提案することが可能になりました。

今回の連携で、ソフツーは「BlueBean®」が「RECAIUS™ 通話エージェント」との連携に対応することによって、人とAIが分業し、限られた人員の中で生産性を高めることを目標としています。同時に、業務負荷の偏りを緩和することでコールセンターにおける働き方改革の推進にも貢献していきます。

コールセンターシステムで、いち早くAIに対応したクラウド型コールセンターシステム「BlueBean®」。どのようなサービスが可能になるのか、一問一答形式でご案内します。

Q1. クラウド型コールセンターシステム「BlueBean®」とは、こういったサービスですか

「BlueBean®」はインターネット回線を利用したクラウドサービスで、インバウンド・アウトバウンド業務に必要な様々な機能をワンパッケージで提供するシステムです。

「BlueBean®」と利用者（社）の顧客管理システムを連動させることで、着信相手の情報を瞬時にパソコン画面に表示したり音声ガイダンスを流して担当回線を振り分けたりして、これまでオペレーターが担ってきた顧客情報検索や回線転送などの業務を省力化します。自動発信もできるので、顧客名簿をもとに自動で電話をかけて音声ガイダンスでアンケートを採るといった使い方もできます。

業務の効率化や人件費の削減につながるだけでなく、パソコンとインターネット環境があればどこからでもアクセスできるため、在宅ワークに取り入れる動きも広がっています。2009年の発売以降、コールセンター企業を中心に約180社が導入しています。

Q2. 東芝コミュニケーションAI「RECAIUS™」と連携することで、どのようなことが可能になるのでしょうか

従来の音声ガイダンスと違って人とAIエージェントで会話ができるので、電話の掛け手、受け手両方の負担が格段に減ります。

例えば通信販売の電話受付業務の場合、電話をかけた購入希望者は担当者オペレーターにつながるまで音声ガイダンスに沿ってプッシュボタンを操作する必要がありました。携帯電話やスマートフォンでプッシュボタンを押すのは手間ですし、ガイダンスを聞くのは時間もかかります。その点AIエージェントは購入希望者の言葉を理解するので、AIエージェントが「購入ですか、問い合わせですか」と尋ねたら、購入者は「購入です」と答えるだけで次の質問に進みます。希望商品の確認なども行えるため、人は最後の申し込み手続きを行うだけで購入ができるようになります。

また発信業務では、例えば支払いの催告業務で電話する際に一方的に音声ガイダンスを流すより、AIが話しかけるほうが受け手も聞き入れやすくなると考えています。支払いの意思を確認したり、相手先が希望すれば支払い方法を案内したりすることもできます。

つまり、従来の自動応答を用いたガイダンスより対応の幅が広がり、より人間に近い仕事ができるようになるのです。

Q3. AIを活用した最先端のコールセンターシステムですが、今後どのような場面でこのシステムが必要になってくるのでしょうか

生産年齢人口の減少で、企業はどこも人材確保に頭を悩ませています。特に深夜も稼働するコールセンターは人を集めるのに多額の経費を割いているのが現状です。

そのため、機械に任せられることは機械に任せて人間は専門的な仕事に専念しようという風潮が生まれています。「BlueBean®」を導入することでアナログな作業を省力化できますし、AIであれば24時間休みなく働くこともできるので、その分の人員が抑えられコスト削減にもなります。採用募集や新人教育にかかる費用を含めると大きな経費削減につながるものと考えられます。

AIに対応したことで、いっそう少人数でもできる業務の幅が広がり、従業員と顧客の双方が満足できるコールセンター運営が可能になります。

■期待される活用例

【パターン1：深夜帯の電話受付業務】

通信販売において、深夜帯の問合せ対応を行うコンタクトセンターなどではオペレーターの採用が難航しやすく、採用時給も必然的に高めの設定で募集しているところがほとんどですが、「BlueBean®」と「RECAIUS™ 通話エージェント」との連携によりお客様からのお電話をAIで1次対応し、申込希望であればオペレーターへエスカレーションするという方法で、貴重な人員を2次対応に集中させることができます。

【パターン2：自治体の電話催告業務】

各自治体では税金や市営住宅の家賃、水道料金、図書の返却など様々な催告業務や口座振替への勧奨業務があります。これらの発信業務を「BlueBean®」の自動発信機能と「RECAIUS™ 通話エージェント」を併用することで、AIによる1次案内から納付方法などのお知らせを希望する方をオペレーターへエスカレーションするという方法をとることが出来ます。これにより各自治体での業務負担を軽減するとともに、かかる人件費コストを削減することができます。

【パターン3：宅配の再配達削減のための電話確認業務】

国土交通省で行われた消費者アンケートでは、再配達を利用した理由について「配達が来るのを知らなかった」が約42%で最も多い回答でした。再配達による社会的損失が問題になる中で、国土交通省では利用者とのコミュニケーションを強化することを今後の課題としています。そこで、「BlueBean®」の自動発信機能と「RECAIUS™ 通話エージェント」の併用であれば、配達日の前日までに電話でお知らせをすることができます。また、荷物を受け取れなかった場合に再配達を促す電話業務にも利用でき、AIとの会話の中で再配達の日時指定も行えます。AIを使ったコミュニケーションの強化によって、業務負担の軽減や労働力の最適化を図ることができます。

東芝コミュニケーション AI「RECAIUS™ (リカイアス)」について

音声や映像から人の意図を理解しビジネスと生活の安心・快適な活動をサポートするサービスです。東芝が長年にわたり研究開発してきた、音声認識、音声合成、翻訳、対話、意図理解、画像認識（顔・人物画像認識）などのメディア知識処理技術（メディアインテリジェンス技術）を融合し体系化しました。RECAIUS は、新しいライフスタイルやビジネスの創出に貢献します。

RECAIUS(リカイアス) ホームページ <http://www.toshiba.co.jp/recaius/>

東芝デジタルソリューションズ株式会社について

東芝デジタルソリューションズ株式会社は、東芝グループの4注力事業領域（「社会インフラ」、「エネルギー」、「電子デバイス」、「デジタルソリューション」）における「デジタルソリューション」事業領域の中核企業としてシステムインテグレーションおよびIoT/AIを活用したデジタル・サービスソリューションを提供します。

東芝グループが140年以上にわたり培ってきた“ものづくり”と、産業現場の知見を生かしたIoTやAIなどの先進技術を結集し、デジタル変革の推進によって、お客様と共に新たな価値を創造(共創)していきます。

URL: <http://www.toshiba-sol.co.jp/>

BlueBean について

「BlueBean®」は、アウトバウンドおよびインバウンドをはじめとして様々な業務にマルチに対応できる高機能CTIをコンセプトに、アカウント数やブース数ではなく外線との同時発着信数をベースとした価格体系で低価格での提供を可能にしたクラウド型コールセンターシステムです。コールセンターで求められるCTI機能が月額1万円から導入でき、あらゆる規模の電話業務に最適なソリューションです。

URL: <https://bluebean.softsu.com/>

株式会社ソフツァーについて

株式会社ソフツァーは、コーポレートスローガン”Voice for innovation”をきっかけ、通信技術・通話技術の発展とともに、社会へ新たな価値を提供する会社です。クラウド型コールセンターシステムサービス事業、SIP/VOIP機器販売事業、ホテル用電話機販売事業など、音声通話ソリューションを中心としたさまざまなサービスを行っています。

URL: <http://www.softsu.co.jp/>

本件に関するお客様からのお問い合わせ先

株式会社ソフツァー 担当：児玉 豊

TEL：03-4455-7300 受付時間：10:00～18:00（土・日・祝日・年末年始など当社指定休日を除く）