

ニュースリリース

オルツ、次世代ボイスボット「AIコールセンター」の無料ホワイトペーパーをリリース。
急成長するボイスボット市場を理解するためのお役立ち情報が満載！

デジタルクローン、P.A.I.(パーソナル人工知能)※1 を開発する、株式会社オルツ(本社:東京都港区、代表取締役:米倉 千貴、以下「オルツ」)は、ボイスボット初心者へ向けた基本情報や、AIを活用した電話業務の自動化、コールセンター導入のメリット、活用事例など、ユーザーの疑問解消に役立つホワイトペーパーを一気に無料公開いたします。



al+ AIコールセンター

「はじめの一步」

「ボイスボットって何？」

「活用事例集」

無料DL ↓

画像: 笑顔の女性（黒いストライプの服を着て、ピンクのスマートフォンを手に持ち、指を指している）が、黄色い背景の前で立っている。左側には「al+ AIコールセンター」というロゴと、「はじめの一步」「ボイスボットって何?」「活用事例集」というテキストがあり、下部には「無料DL ↓」というボタンがある。

【 AIコールセンター 概要 】

「AIコールセンター(<https://aicallcenter.ai/>)」は、ニューノーマル時代のコールセンターニーズに応える為、オルツが長年の研究開発で培った自然言語処理技術による“AIとの自由対話”が可能な音声対話AIソリューションです。

>「AIコールセンター」紹介動画<
https://youtu.be/okt_j89pSn4M

こんな「お悩み」ありませんか？

お客様満足度

- ✔ 電話が繋がらない
- ✔ たい回しにされる
- ✔ 長い音声案内
- ✔ オペレーターによって回答が変わる

従業員の定着率

- ✔ ルーティンワークがつまらなくなってしまう
- ✔ クレーム対応のストレス
- ✔ 離職率の増加

人件費

- ✔ 繁忙期と閑散期の必要人員の差
- ✔ 労働者人口の減少に伴う賃金上昇
- ✔ 離職率の増加による採用/教育コスト増

これ、すべて解決することができます！

【「AIコールセンター」ホワイトペーパー ご紹介】

■ 1. AIコールセンター「はじめの一步」

<https://share.hsforms.com/1goYy0j0QSHCeDrLtzj3vXA5mb23>

でも、どうやって選んだら良いかわからない・・・

AIコールセンターには、
さまざまなメリット
があります！

AIコールセンターの強み 1 他社との比較

自社エンジン (AI GIJIROKU, NeoRMR) を使用

他社サービスは自社開発ではなくフロンティアなどの海外のAIエンジンを利用しているものがほとんど。
AIコールセンターは、自社開発したAIエンジンは日本語に特化し、リアルタイムに学習可能。ご要望により従来難しかったAIエンジンのカスタマイズや得意先の拡張なども実現。

ハイブリッド運用 (AI活用) エスカレーション運用 (AI活用) 完全自動化 (AI活用)

AIコールセンターの強み 2 他社との比較

PBX連携が可能

オリジナルサービスを構築し、ご要望に沿ったAIコールセンターサービスのご提供が可能

PBX連携、音声認識、音声合成、AI活用

AIコールセンターの強み 3 他社との比較

業種別音声認識モデルが導入可能

オンライン会議やリモート授業の増加に伴うご要望にお応えし、業種別の音声認識機能を強化。各業界の専門用語を認識し、独自のパーソナライズ技術で話し方のクセを反映しながら、正しく記録します。

業種一覧

AIボイスボットに興味がある、または導入を検討されている企業担当者様向けに「AIコールセンターとは？」から、AIボイスボット導入のメリット、業務別の活用シーンなどを紹介する幅広い内容のホワイトペーパーです。

こちらをご覧ください。AIボイスボット導入の可否判断や、進め方が分かる指南書的な資料となっています。

■ 2. AIコールセンター「ボイスボットって何？」

<https://share.hsforms.com/1EsSfiEPoSaqCYsPsbhjbQQ5mb23>

国内外でコールセンターでのボイスボット導入が進んでいる

AIに関する調査によると、米国のコールセンターの78%は、ボイスボット等のAIを使用中または今後3年以内に導入を計画中です。

78%

AI導入のコールセンター

本書では、今や企業の成長戦略に欠かせないAIボイスボットについて仕組みや今導入すべき理由について解説していきます。

そもそもボイスボットってなに？

ボイスボットとは、音声認識や自然言語処理、音声合成などのAI技術を活用し、お客さまとAIが自動で会話をするシステムです。

これによりコールセンターにかかってくる電話に対してオペレーターを介さず24時間いつでも自動で応答することが可能です。

ボイスボットの仕組み

ボイスボットは、お客様との電話でのやり取りを、人間のオペレーターと同じように会話を理解した上でAIが返答を行います。

最近よく目にする「チャットボット」の音声版のようなイメージ。お客様は電話をかけるだけで、待ち時間なく要件を伝えることが可能です。

従来のIVRのデメリット

ボイスボットと比較されるものにIVR(Interactive Voice Response)があります。しかし、従来のIVRにはデメリットもありました。

IVR お客様からの問い合わせ

- Aのご要件の方は空を
- Bのご要件の方は空を
- Cのご要件の方は空を

デメリット

- オペレーターにつながるまでの時間がかかり、お客様の感情に押しつけてストレスを与える
- ガイドラインの範囲を突破することもできないため、最終から聞き直す必要がある
- 動作負荷がある

ボイスボットとは、音声認識や自然言語処理、音声合成などのAI技術を活用し、お客さまとAIが自動で会話をするシステムです。これによりコールセンターにかかってくる電話に対してオペレーターを介さず24時間いつでも自動で応答することが可能です。調査によると、米国のコールセンターの78%が今後3年以内の導入を計画中です。

こちらでは、企業の成長戦略に欠かせないAIボイスボットについて、仕組みや今導入すべき理由について解説しています。

■ 3. AIコールセンター「活用事例集」

<https://share.hsforms.com/1b9tj jFhqT jGqPPKuapA2Dw5mb23>

01 CASE1 飲食店
予約・受付

課題と導入目的
機会損失の防止のために導入
✓ 繁忙期・忙しい時間帯に、電話が取れず機会損失につながる

効果
✓ 予約電話の受付漏れが0に
✓ 予約確認の電話(来電)によりお客様の「予約・変更忘れ」を防止

AIコールセンターなら予約確認の電話(来電)も対応可能です！

02 Case2 保険会社
お問い合わせ対応 保険資料請求・保険金請求等

課題と導入目的
オペレーター一人件費削減と24時間対応実現のために導入
✓ 人手不足
✓ オペレーターの人的負担軽減

効果
✓ オペレーターの人的負担軽減
✓ 安定した稼働

24時間の受付や、待ち時間なしでの対応が実現。
今まで電話対応をしていた従業員が、後継処理中心になり業務効率化にもつながります。

03 Case1 金融機関・サービス業 料金未納者への督促架電の自動化

課題と導入目的
24時間対応の実現と営業時間外における入電による機会損失の防止
✓ 架電業務の工数がかからず
✓ オペレーターの心理的負担軽減

効果
✓ 自動化による業務効率改善
✓ オペレーターの心理的負担軽減

土日や夜など、今まで架電できていなかった日程・時間帯の対応が可能となり、架電機会が増えることで、**回収率の向上**につながります。

カスタマイズによる機能拡張

<p>感情解析</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会話内容や声調からストレスレベルを把握 ・ トラブルの事前防止 ・ オペレーターの会話品質向上 	<p>自動契約</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客が利用したい会話を自動検出して契約内容を提示 ・ 顧客の会話フローを整理 	<p>NGワード検出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ オペレーターが会話の中で不適切な発言をしていないかをチェック ・ NGワードの発生回数や発生箇所の検出
<p>キーワード検出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会話内容から検出したキーワードを抽出 ・ 会話内容や顧客の属性からキーワードをリアルタイムに検出 ・ キーワード検出データから活用 	<p>読書機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 音声認識が難しい漢字やカタカナを自動読み上げ ・ 読書機能による読書の向上 ・ 読書・読書履歴の管理 	<p>パーソナライズ分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 過去のオペレーターの会話を分析 ・ 読書機能やパーソナライズ分析の結果を日々のトレーニングに反映することで業務プロセスやスキルを改善

サービス業・小売・飲食店や自治体、保険会社等、あらゆる業種の電話業務ニーズを「AIコールセンター」で代替することが可能です。電話対応業務を自動化したい、顧客接点を強化し売上に繋がりたいなど、多様なビジネスニーズにお応えします。「AIコールセンター」では、対話フロー作成代行やカスタマイズによる機能拡張も可能です。

【 AIボイスボット導入を成功させるために 】

企業の成長戦略に欠かせないAIボイスボットの導入でネックとなる、対話フローや必要なシナリオの作成に関して、「AIコールセンター」では、実現したい仕様やシステム連携の把握のヒアリングからお客様に即した機能拡張まで、お客様に寄り添うことでAIボイスボット導入のお役に立てることを願っております。

> ホワイトペーパーのダウンロードはこちら <

はじめの一步
ボイスボットって何？
活用事例集

<https://aicallcenter.ai/>

>>ピックアップ記事 ご紹介! <<



代表米倉のインタビュー記事を公開いただきました。

https://www.smfg.co.jp/dx_link/dxtrend/special/article_39.html

■株式会社オルツ

デジタルクローン技術によるP.A.I.(パーソナル人工知能)『alt(オルツ)』の研究開発を通じ、私たちが日々生きること自体を永続的な価値を生み続ける資産となし、自己を自身の評価によって律する人類史上初の自律社会の創出実現を目指す企業です。

社名 :株式会社オルツ

URL :<https://alt.ai/>

所在地 :東京都港区六本木7-15-7 SENQ六本木 807

代表者 :代表取締役 米倉 千貴

設立 :2014年11月

事業内容 :P.A.I.(パーソナル人工知能)『alt(オルツ)』の開発、提供、及び、人工知能及び人工知能関連技術の研究・開発及びこれに関するサービスのコンサルティング・企画・開発・運営

※1 P.A.I.(パーソナル人工知能)とは

私たち自身の意思をデジタル化し、それをクラウド上に配置してあらゆるデジタル作業をそのクローンにさせることを目的としたAIです。

*「P.A.I.」はオルツの登録商標です。

「P.A.I.」のコンセプトムービー:

<https://www.youtube.com/watch?v=AqTDorosHwY>

> オルツのAIソリューション(一部) <

◆AIソリューションのご相談受付サイト

<https://alt.ai/aiprojects/>

◆「AI GIJIROKU(AI議事録)」公式サイト

<https://gijiroku.ai/>

◆「AI GIJIROKU(AI議事録)」ビジネスプラン 公式サイト

<https://gijiroku.ai/premium/>

◆「Nulltitude(ナルティテュード)」世界初のAIクローンアンケート 公式サイト

<https://nulltitude.ai>

◆「NeoRMR」オペレータAIサポートシステム 公式サイト

<https://alt-technologies.com/rmr/>

◆「AI通訳」公式サイト

<https://tsuyaku.ai/>

◆「AIコールセンター」公式サイト

<https://aicallcenter.ai/>

◆「AIモデレーター」公式サイト

<https://aimoderator.ai/>

◆「AI翻訳」公式サイト

<https://honyaku.ai/>

◆「Linguacode.AI」(「AI翻訳」の国際版)公式サイト

<https://linguacode.ai>

【ご取材に関するお問い合わせ先】

株式会社オルツ 広報 西澤

TEL:03-6380-7076 e-mail:press@alt.ai

【アライアンスに関するお問い合わせ先】

株式会社オルツ 営業 浅井

TEL:03-6380-7076 e-mail:aicallcenter@alt.ai