

## CONTACTセンターの待ち時間ゼロへ 一次対応を自動化するLINE WORKS AiCallの新サービス 「VOICEIVR」提供開始

初めてのボイスボット導入を成功に導く新サービス。  
ボイスボットによる一次対応で有人対応の削減と業務効率化の実現を目指す

ビジネス現場のコミュニケーションツール「LINE WORKS」や各種AI製品を提供するLINE WORKS株式会社（本社：東京都渋谷区、共同代表：島岡 岳史）は、「LINE WORKS AiCall」の新しいパッケージサービスとして「VOICEIVR（ボイス アイブイアール）」を提供開始することをお知らせいたします。

CONTACTセンターの待ち時間ゼロへ  
一次対応を自動化する  
LINE WORKS AiCallの  
新サービス VOICEIVR

URL: <https://line-works.com/ai-product/aicall/v-ivr/>

LINE WORKS株式会社は、AI音声応答システム「LINE WORKS AiCall」を提供し、月間250万件以上のコール対応を実現してきました。飲食店の予約受付や物流業界での集荷依頼など、様々な業種で活用されています。

これまで「LINE WORKS AiCall」は、顧客の要件とそれに対する案内が明確な問い合わせ対応に利用されてきました。しかし近年、各社のCONTACTセンターでは業務効率化のため、AI音声応答システムのより幅広い活用を目指す企業が増加しており、特にお客様の用件を初期段階で把握し、適切な対応方法を案内する「一次対応」としての活用ニーズが高まっています。

このような市場ニーズに応え、LINE WORKS株式会社は大手金融会社や通信会社の総合窓口における一次対応にボイスボットを導入してきました。その実績とノウハウを活かし、このたび新サービス「VOICEIVR」の提供を開始します。本サービスは、導入のしやすさと短期間での効果実現を重視したパッケージ型ソリューションです。一次対応のシナリオをあらかじめフォーマット化し、主要なSMSサービスとの連携APIを搭載しています。文言設定と学習データの調整のみで導入が可能のため、ボイスボットを一から開発する場合と比べ、大幅な時間とコストの削減を実現できます。

〈本件に関するお問い合わせ先〉  
LINE WORKS PR事務局（株）プラチナム内）担当：柳澤・國廣・矢島  
TEL: 03-5572-6071 FAX: 03-5572-6075 MAIL: [lineworks\\_pr@vectorinc.co.jp](mailto:lineworks_pr@vectorinc.co.jp)

## VOICEIVRの特長:

### 1. 高精度な音声認識によって、顧客との自然な会話から用件を把握

- ・従来のボタン操作式IVRとは異なり、お客様の自由な発話からAIが用件を認識
- ・詳細な要件を正確に把握し、最適な対応方法を判断

### 2. 効率的な振り分けと対応

- ・AIによる自動対応が可能な案件と、有人対応が必要な案件を適切に振り分け
- ・よくある質問(FAQ)への自動回答機能を搭載
- ・WEB手続きが可能な場合は、SMSでURLを送信し誘導

### 3. スムーズな有人対応への接続により、顧客体験も大幅に改善

- ・問い合わせ内容に応じて、適切なオペレーターグループへ転送
- ・部署間での転送を削減し、お客様の待ち時間を短縮

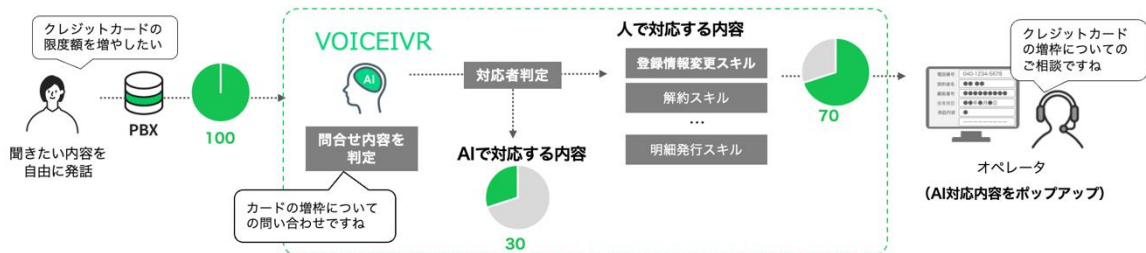
このような機能を活用し「一次対応」を正確に行うことで、先行導入事例では有人対応の30%削減を実現しています。また、ユーザーにとってもボタン押し式のIVRに比べ、圧倒的に使いやすいUIとなるため、IVRでの離脱率を大幅に低減することに成功しています。

**IVR離脱率：10分の1**

従来のIVRに比べ、スムーズに繋がるため**離脱率は10分の1**に

**有人対応：30%削減**

AI自動対応で**有人対応を約30%削減**



## イベント出展のご案内

11月21日・22日に池袋で開催される『第25回 コールセンター/CRM デモ&カンファレンス 2024 in 東京』に「LINE WORKS AiCall」のブースを出展いたします。「VOICEIVR」についてもブースでご紹介しております。

### <出展概要>

コールセンター/CRM デモ&カンファレンス 2024 in 東京 (第25回)

会期: 2024年11月21日(木)~22日(金) 10:00~17:30

場所: サンシャインシティ・文化会館ビル(〒170-0013 東京都豊島区東池袋3-1-1)

※「LINE WORKS AiCall」ブース: 4階「4B-06」

URL: <https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

<本件に関するお問い合わせ先>

LINE WORKS PR事務局(株)プラチナム内)担当: 柳澤・國廣・矢島

TEL: 03-5572-6071 FAX: 03-5572-6075 MAIL: [lineworks\\_pr@vectorinc.co.jp](mailto:lineworks_pr@vectorinc.co.jp)

「LINE WORKS AiCall」とは <https://line-works.com/ai-product/aicall/>

「LINE WORKS AiCall」は電話の自動対応でコールセンターの労働力不足、DX化などの課題を解決するボイススポットソリューションです。自社AI技術を使用し、シナリオ設計から学習、システム連携まで企業毎に行うことで、AIによる対応完了率の高いサービスを実現しています。運輸や金融、通信業界をはじめ、さまざまな分野で活用されており、月間の対応コール数は250万件と、国内トップクラスの利用実績です。

提供方法は主に2つで、これまで弊社が培ったノウハウのもとにシナリオをパッケージ化し、手頃な価格で提供する「パッケージモデル」と、企業ごとの要望や特色に応じて、それぞれ特有の課題を解決するために完全オーダーメイドで開発する「フルカスタマイズモデル」があり、それぞれお客様の要望に合わせて提供しております。

## 店舗や事務所の電話を集約

「LINE WORKS AiCall」はコールセンター以外のビジネスシーンでも活用されています。企業の各店舗や事務所にかかってくる電話をAIに集約させて一次対応を行うことができます。人でのみ対応が難しい問い合わせは現場スタッフに繋ぎ、人による対応が不要な電話はAIが対応することで、現場での電話業務の対応工数を削減することが可能です。また、AIで対応した内容はLINE WORKSを通じて各スタッフへ連携することができるので、管理が容易になり、対応漏れなどを防ぐことができます。現場スタッフが電話業務から解放されることで、本来やるべき業務に集中することができ、今後ますます深刻化することが予測されている人手不足への対応と顧客満足度向上の両立が実現できます。

## 「LINE WORKS AI製品」について

新たな企業価値創造のため、LINE株式会社(現:LINEヤフー株式会社)のAI事業を2023年4月に組織統合し、「LINE WORKS AiCall(電話対応AIサービス)」、「LINE WORKS OCR(AI-OCRサービス)」、「LINE WORKS Vision(クラウド型映像録画サービス)」の3つのAI製品を提供しています。また、最先端のAI技術研究に取り組んでおり、論文の採択や国際コンペティションへの参加など、AI技術の社会実装に貢献しようとしています。

## ■会社概要

社名:LINE WORKS株式会社

本社:東京都渋谷区神宮前1-5-8 神宮前タワービルディング11F

設立:2015年6月

代表者:島岡 岳史

資本金:55億2,000万円

URL:<https://line-works.com/>

※記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

※本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、予めご了承ください。

〈本件に関するお問い合わせ先〉  
LINE WORKS PR事務局(株)プラチナム内)担当:柳澤・國廣・矢島  
TEL:03-5572-6071 FAX:03-5572-6075 MAIL:[lineworks\\_pr@vectorinc.co.jp](mailto:lineworks_pr@vectorinc.co.jp)