

報道関係各位

2018年11月27日

ルーシッド株式会社

AIを活用した「IVR」で24時間電話業務を自動化できるオンラインサービスを開始

～医療、通販、物流、保険、金融、飲食業界ですぐに使えるテンプレートも15種類提供～

ルーシッド株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:今村 玲子、以下「ルーシッド」)は、AI(人工知能)・音声認識・自動翻訳を活用して企業の電話業務を自動化するサービス「CallCall-IVR」を2018年11月27日よりオンラインサービスとして提供開始(以下「本サービス」)します。

■URL:<https://callcall.jp/>

■「電話業務」における企業の課題

インターネットの普及により企業はお問い合わせ業務の自動化、半自動化を推進しておりますが、一方で「電話によるお問い合わせ」は人的に対応している企業が多く、その時間とコストは企業の負担になっています。また、「人が対応すべきお問い合わせ」と「自動化して24時間対応できるお問い合わせ」を最適化する経験値が企業には蓄積されていますが、「電話受付」においては効率的に安価に導入できるオンラインサービスが少なかったのが現状です。

CallCall-IVR 電話業務における課題

CallCall-IVRは、企業の電話問い合わせの課題を解決することを目的としています。



■「電話業務」の課題を”自動化・半自動化で”解決する「CallCall-IVR」

CallCall-IVR は、これまでの電話システムでは難しかった電話受付時の音声ガイダンスのリアルタイム編集、AI チャットボット連携、音声認識、自動翻訳などの管理をオンラインサービス(企業ご担当者様ご自身で編集)として提供することを実現いたしました。お客様は自動化、半自動化した

い電話問い合わせのコンテンツ作成に集中することができ、複雑な電話設定は CallCall-IVR がすべて対応します。

・AI チャットボット連携

NDI ソリューションズ株式会社が提供する AI チャットボット製品「CB4-IVR(シービーfor アイブイアール)」と連携して電話問い合わせの自動対応に活用いただけます。

CallCall-IVR は、AI チャットボットの API を呼び出し、電話で受けた質問を音声認識し、テキスト形式で AI チャットボットに入力。質問意図に最も近い回答を AI チャットボットからテキストで受け取り、音声に変換して電話で回答します。AI 連携は、多様な業種で活用いただけるため、FAQ 学習データはお客様の業務にあわせて作成いただきます。FAQ 学習データの作成を支援する技術支援サービスを NDI ソリューションズが提供し、短期間での業務利用開始も可能です。

・音声認識

「Google Cloud」と連携して電話問い合わせの内容を音声認識して自動受付することができます。CallCall-IVR は、Google Cloud の Cloud Speech-to-Text API を呼び出し、電話から録音された音声をすばやく音声認識(テキストに変換)し、メール・ショートメッセージ・チャットなどに着信レポートとして通知します。カスタマイズにより、お客様の基幹システムや管理システムと連携することも可能です。

・自動翻訳

「Google Cloud」と連携して、外国語の電話を自動音声で受付し、翻訳します。CallCall-IVR は、電話受付時の音声案内を多言語で応答し、Google Cloud の Cloud Speech-to-Text API と Cloud Translation API を呼出、電話から録音された音声をすばやくテキストに変換して自動翻訳します。着信レポートとして、原文と自動翻訳されたテキストを表示し、メール・ショートメッセージ・チャットなどに自動通知します。

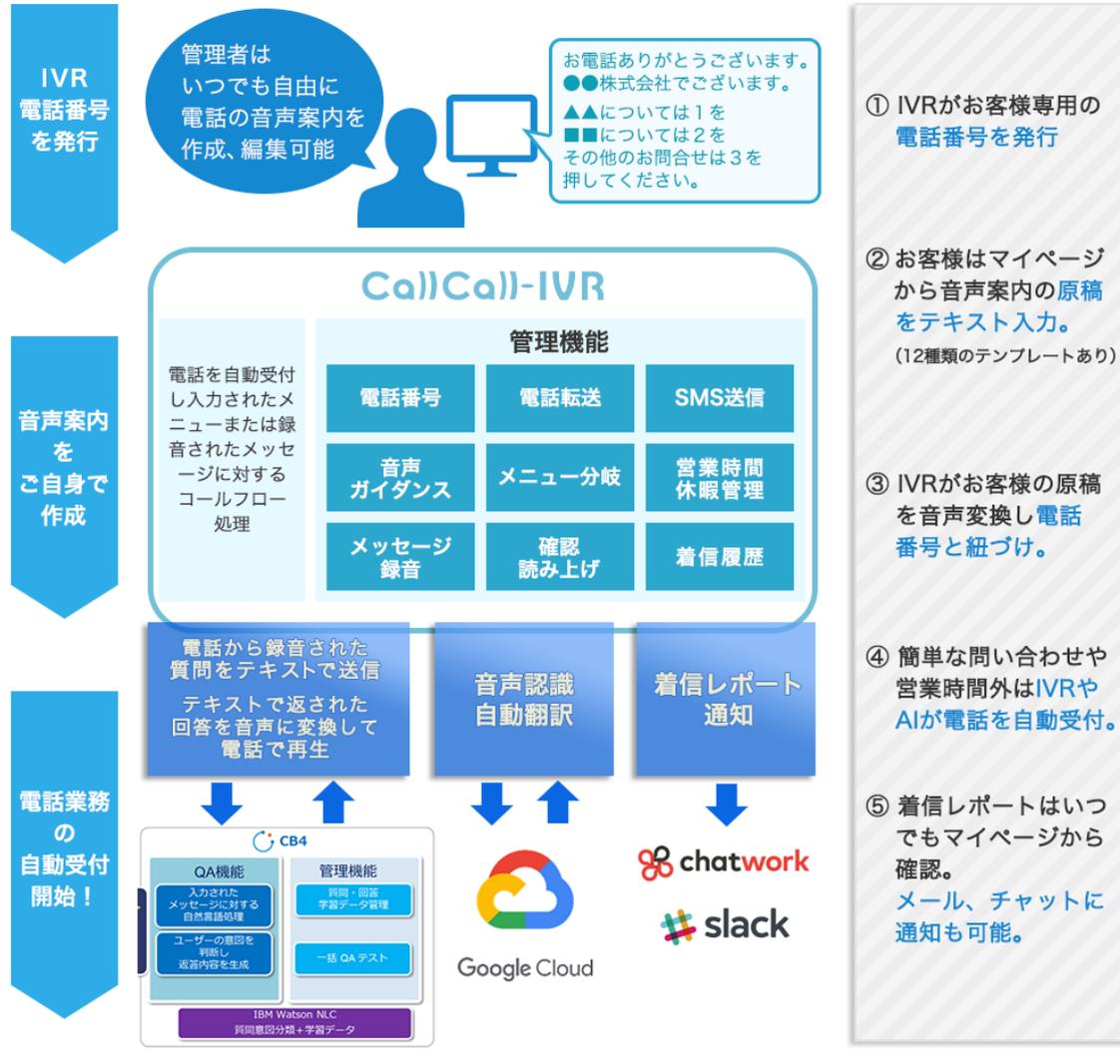
※ Google , Google Cloud , Google Cloud Platform および GCP は、Google LLC の登録商標または商標です。

※本サービス発表時点の自動翻訳は、英語と中国語となります。順次、他の言語にも対応予定です。

※AI、音声認識、自動翻訳は他の製品の製品仕様にあわせて、CallCall-IVR をカスタマイズし連携することも可能です。

CallCall-IVR ソリューション概要

CallCall-IVRは、お客さまご自身で電話業務を自動化・半自動化できるオンラインサービスです。



■「CallCall-IVR」の導入効果・解決できること

「CallCall-IVR」を使用すると、「月あたり50%以上の作業負荷を削減する」導入効果が得られ、また電話業務に関する様々な課題を解決することができます。

<課題① 通販業界>

毎月、会員顧客から電話の問い合わせが多く、いつもの商品の追加や配送変更、キャンセルなどルーティン化した業務を自動化したい。

→「CallCall-IVR」を使用すると、月あたり50%の電話問い合わせを自動化。

さらに 24 時間 365 日電話受付により、電話によるリピート注文の 32%を自動化。

<課題② 医療業界>

診療時間内に電話の問い合わせが多く、スタッフが他の業務を行うことができない。

診療時間外に患者様に情報を提供するすべがない。

→「CallCall-IVR」を使用すると、24 時間 365 日電話で医療情報を提供。

予約、予防接種、クリニックへのアクセスなど、月当たり 40%の電話問い合わせを自動化

<課題③ 物流業界>

「不在票による再配達」の電話を自動化したい。

大型荷物配送時のお客様への電話連絡を自動化したい。

自社の配送管理システムと電話を連携させたい。

→「CallCall-IVR」を使用すると、IVR が自動音声で再配達依頼を受付し、配送管理システムにデータを受け渡し。大型荷物の配送連絡もお客様に自動電話が繋がるので、お届け日時を確実にお知らせできるようになります。オペレータ10人が1日ばかりで行う配送連絡(4,000 件/日)を、完全自動化。

<課題④ 保険業界>

毎年 11 月から 3 月は控除証明書の再発行電話が集中して人手が足りず増員コストもかかっている。

→「CallCall-IVR」を使用すると、自社専用の電話回線を確保しながら、顧客管理システムと連携し、24 時間再発行申込みを自動受付。1,000 件/月の再発行受付を、完全自動化。

<課題⑤ 本人確認・申込み確認を要する業界全般>

インターネットからの申込に対して、最終的な意思確認の電話を自動で行いたい。

届け出電話番号が間違っていないか確認したい。

→「CallCall-IVR」を使用すると、月あたり 13,000 件の意思確認・電話番号確認を自動化。

24 時間 365 日、いつ申し込まれても、IVR で即時に意思確認が可能。

CallCall-IVR 想定効果

CallCall-IVRは、電話対応にかかる業務を大幅に削減し、「人が対応すべきお問い合わせ」と「自動化して24時間対応できるお問い合わせ」に整理して最適化します。



■こんな企業にオススメ

「CallCall-IVR」は以下のような企業・店舗様にオススメです。

- 電話による問い合わせが多く、電話業務に膨大な工数がかかっている
- ホームページを充実させたのに、電話問い合わせが減らない
- 一時的な繁忙期に電話対応で増員コストがかかっている
- お客様への電話連絡を一部自動化したい
- 予約、予約変更、キャンセル電話の受付を自動化したい
- リピート注文などの定型的な電話問い合わせを自動化したい
- 英語や中国語による電話対応を自動化したい
- CS、NPS 調査など電話アンケートを実施したい
- 電話による勤怠管理を行ないたい
- 電話自動化システム (IVR) を導入しようとしているが、どれを使えばいいかわからない

【CallCall-IVR 利用フロー】

- ① お客様専用の IVR 電話番号を発行
- ② 電話テンプレートを選んでご自身で音声ガイダンスを編集(入力した文字を音声変換)
- ③ 電話をかけて、編集した音声ガイダンスを確認
- ④ 電話番号を公開(または既存番号から転送設定)
- ⑤ 電話業務の自動化・半自動化を開始！

■「CallCall-IVR」の価格

【基本料金】

スタンダードプラン 月額料金 1回線 ¥15,000 - (税抜)から

ビジネスプラン 月額料金 1回線 ¥25,000 - (税抜)から

【オプション料金】

AI オプション 月額料金 2回線 ¥40,000 - (税抜)から

音声認識オプション 従量制 10円/分 - (税抜)から

多言語オプション 従量制 1言語 20円/分 - (税抜)から

■14日間無料トライアル

今回オンラインサービスのリリースを記念して、「14日間無料トライアル」のキャンペーンを開始します。トライアル期間中、利用料は一切かかりませんので、サービスの使い心地が気になるお客様もお気軽にご利用いただけます。

<お申し込み> (14日間無料トライアル)

<https://callcall.jp/>

<お問い合わせ>

<https://callcall.jp/contact/>

■NDIソリューションズ株式会社様からのエンドースメント

NDIソリューションズ株式会社 代表取締役社長 岩井 淳文様

NDIソリューションズ株式会社は、「CallCall-IVR」のAI対応を心より歓迎いたします。お客様が「CallCall-IVR」と弊社AIチャットボット製品「CB4-IVR」を連携して活用することにより、電話業務の効率化と自動化を実現されると確信しております。今後も弊社はルーシッド株式会社と協業体制の強化を図り、お客様の業務効率向上とビジネス発展を支援いたします。

■ルーシッド株式会社について

社名:ルーシッド株式会社

代表者:代表取締役社長 今村 玲子

本社:東京都渋谷区千駄ヶ谷 3-52-1 クロスサイドビル 5F

URL: <https://callcall.jp/>

■NDIソリューションズ株式会社について

社名:NDIソリューションズ株式会社

代表者:代表取締役社長 岩井 淳文

本社:東京都品川区北品川 5-9-11

<https://www.ndisol.jp>

■本件に関するお問い合わせ

ルーシッド株式会社

ボイスコミュニケーション事業部

担当: 四方(よも) ・ 中村(なかむら)

TEL: 03-4588-6788

email: info@callcall.jp