

2020年4月2日
大阪ガス株式会社
NTTコミュニケーションズ株式会社

大阪ガスとNTT Comが AI自動音声応対によるコンタクトセンター受付サービスを開始 ～「ガス設備調査 訪問日時の変更」受付の利便性向上～

大阪ガス株式会社（代表取締役社長：本荘 武宏、以下「大阪ガス」）は、NTTコミュニケーションズ株式会社（代表取締役社長：庄司 哲也、以下「NTT Com」）が提供する「ボイス DX コンサルティングモデル」※（以下「本ソリューション」）を活用し、お客さまからの「ガス設備調査 訪問日時の変更」の電話にAIが自動で音声応対する受付サービス（以下「本サービス」）を2020年4月より開始します。

従来のオペレーターによる応対に加え、NTT Comの独自技術を用いた本ソリューションを導入することで、大阪ガスのコンタクトセンターにおける電話受付の利便性をさらに高め、お客さま満足度の向上を目指します。

1. 背景

デジタル化の進展に伴い、大阪ガスは、従来のコンタクトセンターでの電話受付に加え、インターネット受付やチャット受付を導入するなど、お客さまサポート窓口の拡充に努めてきました。

NTT Comは、デジタルトランスフォーメーション（DX）によってお客さまとの接点強化を実現する「Smart Customer Experience」を重点領域の一つとして推進しています。

この度、両社はすべてのお客さまにご満足いただける応対を実現するため、窓口サービスのさらなる利便性向上を目指し、コンタクトセンターにおける電話受付の自動化に取り組みます。

2. サービス概要と特長

<サービス概要>

従来のオペレーターによる電話受付やインターネット受付、チャット受付に加え、AIの自動音声応対による電話受付を開始します。

- ・開始日 2020年4月3日（金）
- ・受付時間 月～土：9:00～19:00 日・祝：9:00～17:00
- ・電話番号 ガス設備調査の日時変更受付専用ダイヤル：0120-099-209
- ・受付内容 ガス設備調査の訪問日時の変更

<特長>

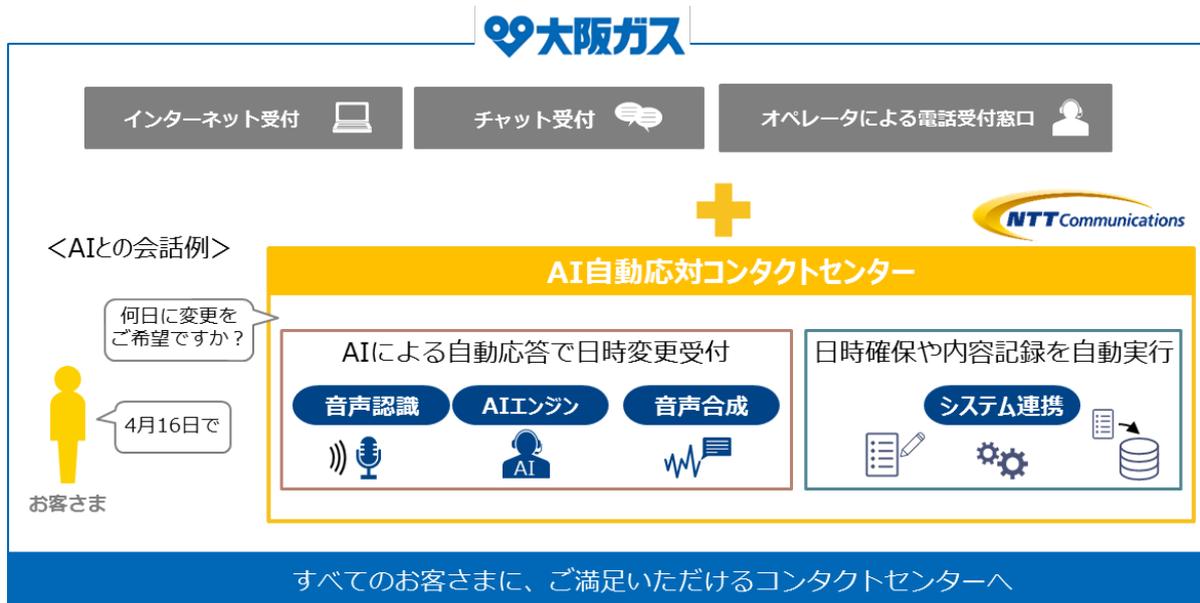
(1) 複雑な操作に不慣れな方にもやさしい自動音声応対による電話受付を実現

AIとの自然な会話により日時変更の手続きを行うことができ、ダイヤルプッシュ入力操作に不慣れな高齢の方などがご利用しやすい電話受付サービスをご提供します。

(2) 電話応対から受付内容の手配までの全業務プロセスの自動化を実現

NTT Com の独自技術で最適化した音声認識、AI エンジン、音声合成機能と、大阪ガスの業務手配システムなどを連携させることで、訪問日時の変更に必要な全業務プロセスを自動化します。

【本サービスのイメージ図】



3. 今後について

今後も両社は、本サービスの利用状況を分析して継続的な品質改善に取り組むとともに、受付時間の拡大などお客さまの利便性および、満足度のさらなる向上に努めます。

また、本ソリューションを「ガス設備調査 訪問日時の変更」の受付以外にも活用することで、お客さまに一層ご満足いただけるコンタクトセンターの実現を目指します。

※:「ボイス DX コンサルティングモデル」とは、対話型 AI エンジンと API を組み合わせ、コンタクトセンターの応対から事務処理までのプロセス全体を自動化するソリューションです。

■ 関連リンク

- ・「対話型 AI と RPA を組み合わせた「コンタクトセンターDX ソリューション」を提供」(2018年11月)
<https://www.ntt.com/about-us/press-releases/news/article/2018/1120.html>

* 記載されている会社名、製品名やサービス名は各社の登録商標または商標です。

以上