

電話対応は ロボットに おまかせ



ロボット自動受付サービス

人材難の今、コールセンター業務の最適化が急務！
コールセンターの受電業務を半自動化・完全自動化いたします。

人材不足を解決！

定型業務を自動化することにより、オペレーターの人材不足も解決

住所変更や注文業務等、定型業務を教育の負荷なく、一定品質で自動完結いたします。



応答率の低さを解決！

ロボットオペレーター増員で、呼減対策にも！

一部をロボットに任せることで、全体の応答率の向上と有人で対応したい業務への人員を手厚く配置できます。



完了率の低さを解決！

話しかけるだけのロボットで、スムーズに完結

オペレーターへ話すようにロボットに話しかけていただくことで、受付が完結できます。



採用・離職・教育の負担を解決！

オペレーター1人分のコストで、300体規模のロボットが対応

新たな設備投資なく、ロボットの導入により、大幅なコストダウンが可能です。



業務の効率をもっと高める /

ロボット自動受付サービスの特長



ご契約者の氏名を教えてください。



転居先のご住所を教えてください。

大阪府大阪市北区西天満4-8-17

電話太郎



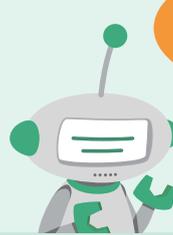
お客様



お客様

発話入力

音声認識を活用して、
発話による対話形式での受付を行います。



焦げないフライパンの
セットをください

OK



固有ワードをチューニング

貴社固有の言葉(商品名等)を
正確に認識できるようにチューニングを行います。



レシートをSMS送信

利用者は受付内容をレシートとして、
テキスト(SMS)で受領できます。

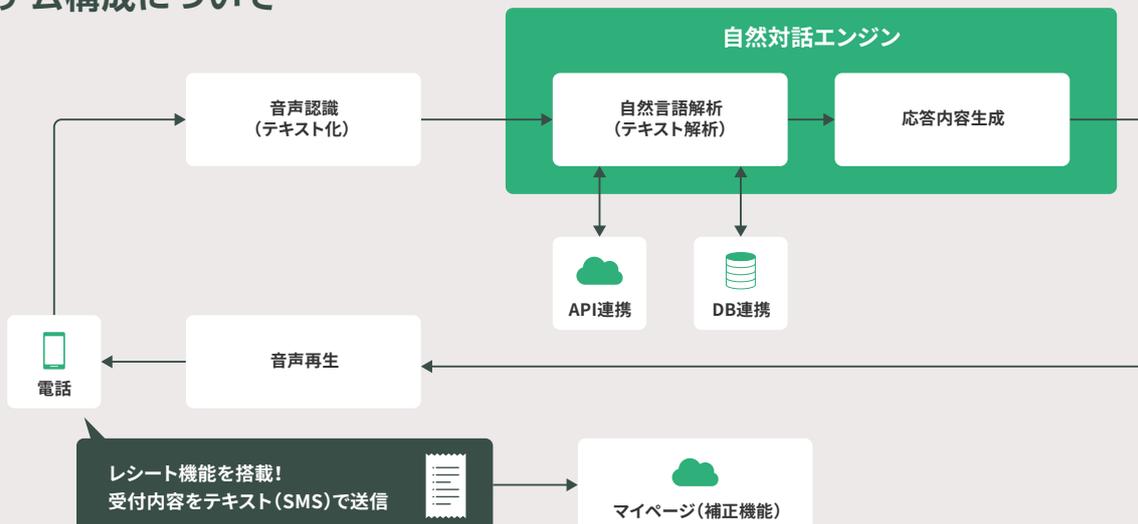


修正完了

補正機能

お手元に届いたSMSの受付結果に誤りがある場合は、
リンク先の専用サイトで補正することも可能です。

●システム構成について



導入の メリット

業務効率化やサービス品質向上、利用者の満足度向上を図れます。



企業のメリット

- 24時間365日いつでも応答できる
- 特定のコールを無人化
- 教育・品質管理・シフト管理が不要
- 非常時のBCP対策
- 人件費・設備投資を削減



利用者のメリット

- 24時間365日いつでもつながる
- 誰でも簡単に操作できる
- 電話機を選ばない
- 受付結果が手元に届き安心
- 人での対応より短時間で受付できる

サービス導入シーン

生命保険会社コールセンターでの住所変更受付例

導入前



顧客増にともない、入電件数も増加。運営コストの見直しや、繁忙期の呼量平準化などの課題があった。

問い合わせ状況

年末にかけて控除証明の再発行や住所変更などの問い合わせが急増する。

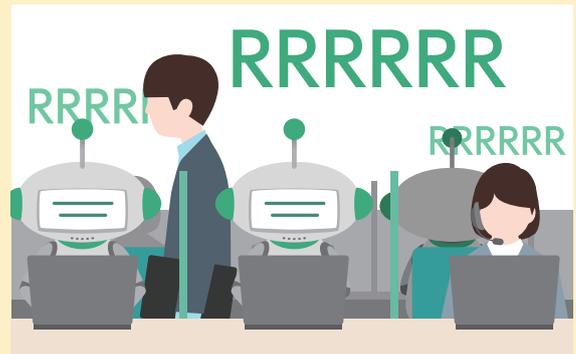
課題

- セルフ対応のチャネルを複数持つことで、入電数を削減したいが、プッシュのみのIVRでは限界がある。
- 繁忙期のピークに合わせた増員を不要とするため業務を平準化する必要がある。

受付方法

- オペレーター対応
- Web受付

導入後



対象コールを無人化対応にすることで、有人対応が必要な業務に注力できる体制となった。

問い合わせ状況

希望者はIVRへ誘導して、ご自身で完結していただけるようにロボット自動受付サービスを導入した。

解決

- 音声認識を活用することで、氏名や住所を取得して住所変更の受付を自動化することができた。
- 対象コールを自動化することで、業務を平準化することができた。

受付方法

- 全体の2割を自動化
- 住所変更希望者の約4割がIVRとなり、そのうち約半数が無人工化対応となった

料金プラン

初期費用

800,000円～

月額費用

350,000円～

※詳しくはお問い合わせください

コール数が少なく、機能を抑えて安価な費用で導入したい場合はこちら

従来型プッシュ操作による自動音声応答で自動化

自動受付IVR プッシュ版

プッシュ操作

納期2週間～

月額費用: 150,000円～

音声入力に対話不要業務の自動化

自動受付IVR 録音版

録音操作

納期2週間～

月額費用: 250,000円～

サービス導入の流れ

STEP
01

ヒアリング

業務内容をヒアリングさせていただき、最適なテンプレートを選定したうえで、各種ガイダンスや事前に登録する情報を整理。

STEP
02

開設作業

整理した内容に従って、開設作業を行い、ロボットによる自動受付の準備を実施。

STEP
03

導入前チューニング

導入前(利用前)のチューニングとして、御社にご協力いただきながら、お客様との対話内容を想定してのチューニングを実施。

STEP
04

利用後チューニング

実際にご利用いただいてから一定期間後に、改めてチューニングをすることにより、お電話されてくる御社のお客様に合わせて、チューニングを実施。

導入のポイント

短期導入を実現

音声対話シナリオのテンプレートを拡充、短期導入を実現します。

スムーズな提案

ノウハウや知見をもとに、スムーズな対話用ガイダンスを提案します。

チューニング

実際の利用実績を見て、チューニングを実施します。

サービス提供元



お問い合わせ先

まずは、お気軽に
ご相談ください

大阪(西日本エリア)

06-6313-8000

東京(東日本エリア)

03-3645-1711