

2019年5月28日

報道関係各位

株式会社 U-NEXT マーケティング
生活協同組合 コープこうべ

コープこうべにて、AI による音声認識を活用した 電話自動注文サービスによる受付を4月2日より受付開始

生活協同組合コープこうべ（本部：兵庫県神戸市東灘区、組合長理事：木田 克也、以下「コープこうべ」）は、USEN-NEXT GROUP の株式会社 U-NEXT マーケティング（本社：東京都品川区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下「U-NEXT マーケティング」）の提供する、音声認識による自動応答サービス『AI コンシェルジュ』を2019年4月2日より導入し、電話による自動注文の受付を開始いたします。



【背景】

コープこうべでは、注文センターの電話注文を補完する機能として、電話注文が集中する時間帯やサービス時間外の注文に対応するため、従来ダイヤルプッシュ式で注文受付を可能とする自動音声注文サービスを提供しています。しかしながら、現行のサービスでは、新規の注文を受け付ける機能を提供するに留まっており、かつダイヤルプッシュのみでしか受付ができないため、「注文した内容を確認したい、変更したい」「プッシュ操作が面倒くさい」といった声があがっておりました。また、有人の注文センターへの電話が減らないといった課題がありました。

今回、この課題を解決するために、人の話した声を認識でき、加えて変更・確認といったメニューを選べる自動音声注文サービスを新たに導入し、組合員の利便性向上と、自動注文サービスの利用数拡大を目指すことになりました。

【目的】

（1）利用満足度向上

従来の「ダイヤルプッシュ式」無人注文システムに「音声による対話機能」を追加し、利便性および満足度を向上

（2）受注チャネルのシフト

組合員にとって使いやすい機能を提供し、自動音声注文サービスの利用を促進することで、ピーク時に電話が繋がりにくい状況を解消

（3）オペレータの人手不足対策

人手不足が深刻なコールセンター業界において、テクノロジーを活用し、自動化・省人化を図る

【AI コンシェルジュによる自動音声注文サービス概要】

組合員が電話をかけると、組合員番号や電話番号をリアルタイムで音声認識し、注文したい商品番号を話すと自動的に注文を受付ます。加えて、自動音声注文サービスで注文した内容の「変更」・「キャンセル」・「確認」などの手続きができるようになり、また、従来の「ダイヤルプッシュ式」注文にも同時対応しており、音声とプッシュを併用して注文を受け付けます。早朝や深夜の時間の受付が可能になり、開始からすでに最大で1日300件の受注を自動受付しています。

コースこうべと U-NEXT マーケティングは AI や新しいテクノロジーを用いて、更なる組合員の利便性の向上を目指し、新機能の開発やサービスの追加を進めてまいります。

【生活協同組合 コープこうべについて】

団体名：生活協同組合 コープこうべ

代表者：理事長 木田 克也

出資金：36,096,000,000 円

設立：1921年4月12日

本社：〒658-8555

兵庫県神戸市東灘区住吉本町 1-3-19

URL：<https://www.kobe.coop.or.jp/>

【株式会社 U-NEXT マーケティングについて】

社名：株式会社 U-NEXT マーケティング

代表者：代表取締役社長 溝辺 和広

資本金：30,000,000 円（資本準備金を含む）

設立：2010年12月10日

本社：〒141-0021

東京都品川区上大崎 3-1-1

URL：<https://unext-marketing.jp/>

*本プレスリリースに記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。

【お客様からのお問い合わせ先】

株式会社 U-NEXT マーケティング AIソリューション事業部 担当：鈴木

<https://unext-marketing.jp/contact/>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 広報部

担当：清水

TEL：03-6823-2010 E-MAIL：unhdpr@usen-next.jp