

報道関係各位

株式会社 TACT

東海コープにて、『AI コンシェルジュ®』を活用した 電話の自動音声注文サービスを導入開始

USEN-NEXT GROUPの株式会社 TACT（本店：東京都品川区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下、当社）は、東海 3 生協（コープぎふ、コープあいち、コープみえ）を会員とする東海コープ事業連合（本部：愛知県名古屋市名東区、組合長理事：森 政広、以下、東海コープ）へ、音声認識による自動音声注文サービス『AI コンシェルジュ®』を本日、3 月 30 日より導入しました。



■背景

東海コープは、3 生協から商品の企画・開発・調達、物流、情報システムなどの事業の一部を委託された連帯組織であり、未来につながるあんしん生活をビジョンに、組合員へのお役立ちと 3 生協の事業経営に貢献することを目指しています。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無人の自動注文システムであるにも関わらず利用時間帯の制限があったり、昔ながらの機械音声に対する不満の声があったりと、途中離脱してしまう組合員が一定数おり、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、話し声で注文番号や個数を認識可能な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者数拡大を目指すこととなりました。

■期待される効果

- (1) 顧客満足度向上
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、音声認識・プッシュどちらも利用可能です。
- (2) 注文機会損失の回避
「24 時間 365 日」受付可能にすることで、組合員の利便性を向上し、ピーク時の混雑解消を促します。
- (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た当社サービスの導入により、オペレータ体制不足時のフォロー窓口としても利用できます。

■『AI コンシェルジュ®』による自動音声注文サービスについて

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け付けます。加えて、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ることができます。また、早朝や深夜を含む「24 時間 365 日」の受付対応が可能になりました。

※『AI コンシェルジュ®』：<https://www.tactinc.jp/ai>

今後も当社は、AIや新しいテクノロジーを用いて、更なる東海コープ組合員の利便性向上を目指し、新機能の開発やサービスの追加を進めてまいります。

■生活協同組合連合会 東海コープ事業連合について

団体名：生活協同組合連合会 東海コープ事業連合

代表者：理事長 森 政広

供給高：745 億円

設立：1994 年 4 月 1 日

本社：〒465-8611 愛知県名古屋市長区猪高町上社字井堀 25-1

URL：<http://www2.tcoop.or.jp/>

■株式会社 TACT について

会社名：株式会社 TACT

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

本店：〒141-0021 東京都品川区上大崎 3 丁目 1 番 1 号 目黒セントラルスクエア

東京本社：〒150-0001 東京都渋谷区神宮前 1 丁目 3 番 10 号 田村駒東京本社ビル 5F

URL：<https://www.tactinc.jp>

*本プレスリリースに記載されている社名及び製品名などは、当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 TACT AI ソリューション事業部 担当：鈴木

TEL：03-6741-4152

<https://www.tactinc.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 PR 課 担当：櫻井

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