

2020年7月15日

報道関係各位

株式会社エネルギー・コミュニケーションズ
株式会社 TACT

TACT とエネコムが AI・RPA 領域で提携 ～コロナ時代における新たなコールセンターを提案～

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、TACT）と、株式会社エネルギー・コミュニケーションズ（本社：広島市、取締役社長：渡部 伸夫、以下、エネコム）は、本日7月15日に提携し、TACT が開発した音声認識による電話の自動音声応答サービス「AI コンシェルジュ®」の活用によるコロナ時代における新たなコールセンターの在り方を提案します。



1. 背景

RPA 導入によるオフィスの定型業務における自動化が進む中、コロナ時代での DX（デジタルトランスフォーメーション）においては、人間による判断や予想が必要とされる業務の自動化も求められています。そのため、独自の優れた通信技術を活かして RPA ソリューションサービスを提供するエネコムと業務提携をしました。

協業の第一歩として、両社は、「AI コンシェルジュ®」（<https://www.tactinc.jp/ai>）と RPA ソリューションサービス「エネロボ」（<https://enerobo.enecom.jp/>）の融合によるコールセンター業務の自動化を提案してまいります。

また、両社は今後継続的に共創し、オフィスの効率化・業務自動化に資する新たなサービスの創出に取り組んでいきます。

2. 「AI コンシェルジュ®」の特徴

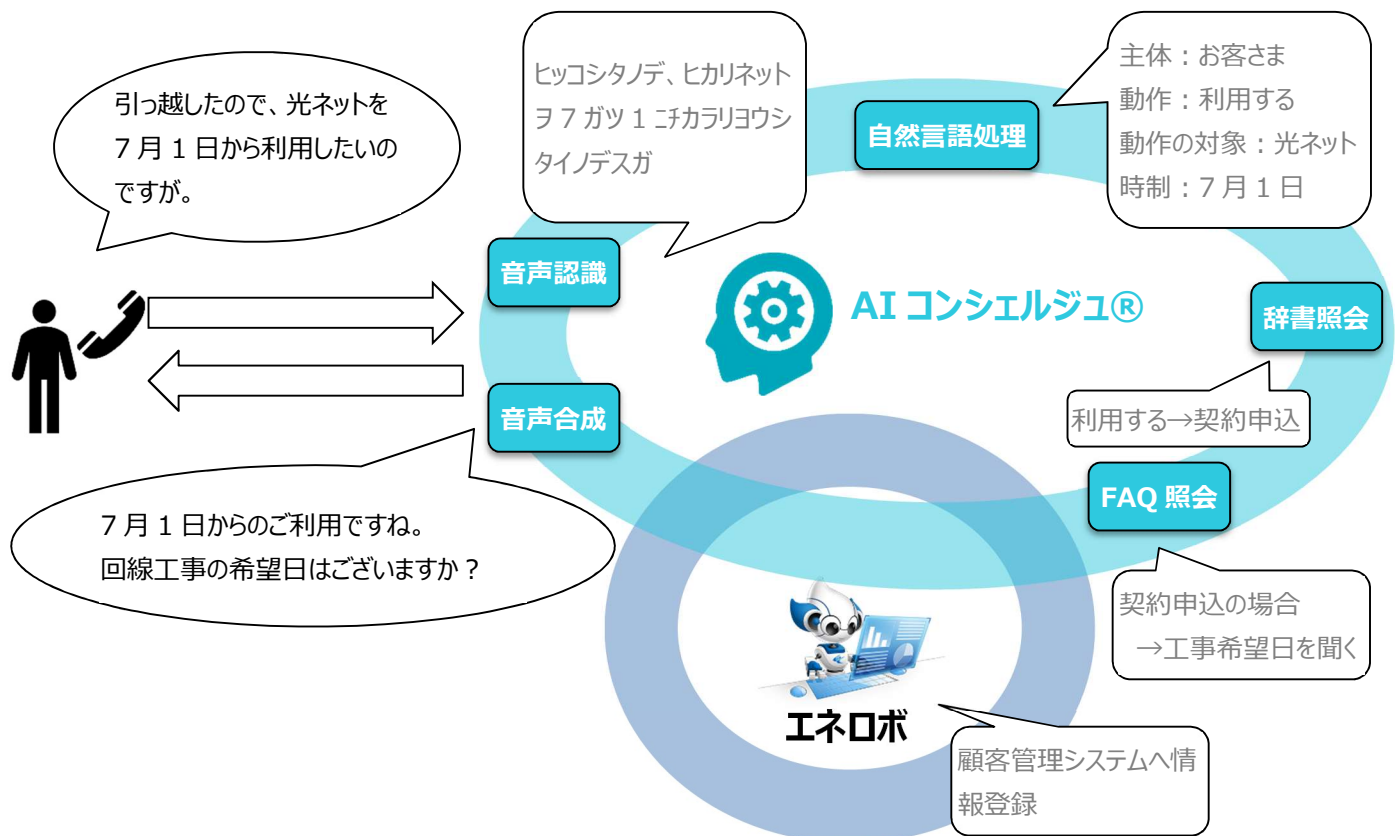
AI を活用した問い合わせ対応や受付業務の自動化により、人と AI のハイブリッド運用でコールセンターをはじめとする電話業務の効率化・コスト削減をサポートします。また、コールセンター業務に限らず、コロナ時代における BCP 対策としての活用が期待されています。

<機能概要>

- ・音声認識：電話で入ってきたお客さまの声をテキスト化します。
- ・AI 対話：お客さまの問い合わせの意図を解釈し、最適な回答を抽出します。
- ・音声合成：抽出した回答を文字から音声にして返します。
- ・システム連携：API 連携などで基幹システム（データベース）との連携が可能です。
- ・SMS 送信：受付完了メールや、お問い合わせフォームの URL などの SMS を送信することができます。
- ・オペレーターへ転送：人での対応が必要な場合、オペレーターに電話を転送することが可能です。
- ・履歴確認：発話内容は音声とテキストで保存可能で、履歴は専用画面から閲覧できます。
- ・プッシュ操作：音声認識に加えダイヤルプッシュを併用することも可能です。内容に合わせて使い分けもできます。

3. 「AI コンシェルジュ®」の利用イメージ

お客さまからの電話による問い合わせに対し、自動応答を行います。お客さまの発する言葉を音声認識し、辞書や FAQ データと連携して適切な回答を抽出したのち、音声合成で回答します。さらに、チャットによる問い合わせにも自動応答を行います。



■株式会社エネルギー・コミュニケーションズについて

会社名：株式会社エネルギー・コミュニケーションズ（略称：エネコム）
代表者：取締役社長 渡部 伸夫
設立：1985年4月1日
本店所在地：〒730-0051 広島市中区大手町二丁目11番10号
URL：<https://www.enecom.co.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
設立：2010年12月10日
本店所在地：〒141-0021 東京都品川区上大崎3-1-1 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および製品名などは、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】

株式会社エネルギー・コミュニケーションズ
ソリューション営業本部 RPA サービス部 [高家・高草]
MAIL：enerobo@enecom.co.jp TEL：050-8201-3049
※平日9:00～17:00（12月29日～1月3日、5月1日を除く）

株式会社 TACT

AIソリューション事業部 担当：小林
<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 櫻井
TEL：03-6823-2010 E-MAIL：unhdpr@usen-next.jp