

ニッセンにて、『AI コンシェルジュ®』を活用した 電話の返品自動受付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、株式会社ニッセン（本社：京都府京都市南区、代表取締役社長：羽瀨 淳、以下、ニッセン）が、当社の『AI コンシェルジュ®』を活用した音声認識による電話の返品自動受付サービスを本日、2月9日より導入したことをお知らせします。



■背景

ニッセンでは年間100万件近くの入電があり、およそ1割が返品希望者によるものです。利用者の決済方法は多岐にわたり、それぞれ返金方法が異なるため、案内時間が長くなりお客様をお待たせしてしまうといった課題がありました。

また、電話での問合せ窓口は9時から21時までとなっているため、サービス時間外の返品を希望する利用者はWEBサイトのマイページから返品手続きする必要があります。

今回、この課題を解決するために、話し声で納品書の番号や引き取り希望日時などを認識可能な返品自動受付サービスを新たに導入しました。これにより、商品を返品したいユーザーからの電話による返品受付を24時間365日、自動で受付可能になります。利用者の利便性向上と、返品自動受付サービスの利用者数拡大を目指します。

■期待される効果

（1）通話時間の短縮

音声認識により本人を特定し、納品書番号に記載の行番号から返品希望商品を特定します。また全返品希望の利用者向けに、専用の受付フローを用意するなど、オペレーター応対時よりも通話時間が短くなるよう工夫しています。さらに、利用者の決済方法や配送会社などに応じた案内を行うため、スムーズな応対ができ通話時間の短縮に繋がります。

（2）利便性の向上

これまでサービス時間外だった深夜や土日祝に関係なく、「24時間365日」いつでも好きなタイミングで、返品自動受付をすることが可能になります。

（3）オペレーターの負荷軽減

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自動化により、オペレーターの負荷軽減が可能です。

■『AI コンシェルジュ®』による電話の返品自動受付サービスについて

ユーザーが電話をかけると、納品書番号や電話番号をリアルタイムで音声認識し、納品書に記載の行番号から返品したい商品を特定したうえで、引き取り希望日時を話すと自動的に返品を受け付けます。加えて、希望するユーザーについては、決済方法に応じた返金処理の案内を電話で確認することができます。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。

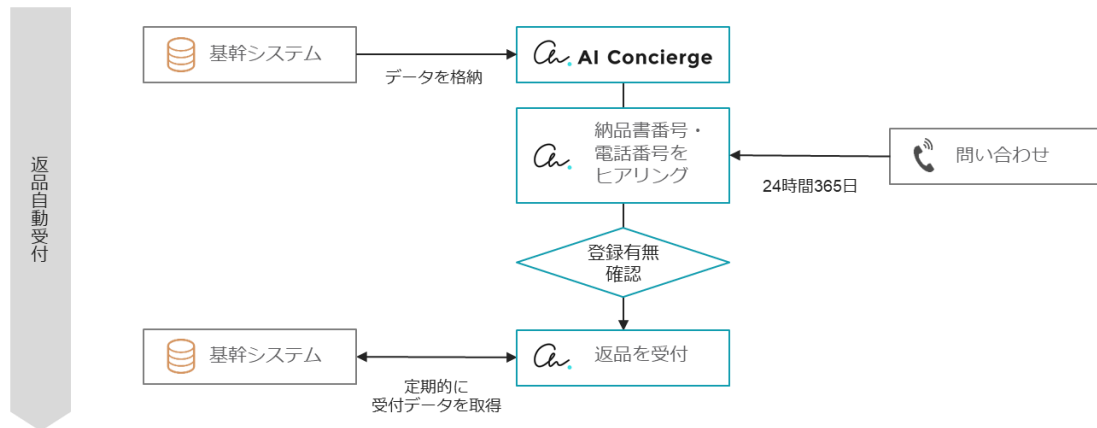
※『AI コンシェルジュ®』：<https://www.tactinc.jp/ai>

■返品自動受付サービス 運用イメージ

nissen,

TACT

ユーザー



今後も当社は、AIや新しいテクノロジーを用いて、さらなる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。

■株式会社ニッセンについて

会社名：株式会社ニッセン

代表者：代表取締役社長 羽瀨 淳

資本金：1億円

設立：2007年6月21日

本社：〒601-8412 京都府京都市南区西九条院町26番地

URL：<https://info.nissen.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

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および製品名などは、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

グループ企画推進部 グループPR課 櫻井

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