

2021年5月11日

報道関係各位

株式会社 TACT

『AI コンシェルジュ®』を活用した自動受付サービスを CCC が導入

— T カードの電話問い合わせを自動で 24 時間 365 日受付、利便性向上と運営効率化に貢献 —

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）は、カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社（以下、CCC）に AI を活用した電話の自動応答サービス『AI コンシェルジュ®』の提供を開始しました。これにより、CCC の T カードサポートセンターでは、T カードに関する手続きや質問を 24 時間 365 日いつでも自動で受け付けることが可能になります。



1. 『AI コンシェルジュ®』の提供背景

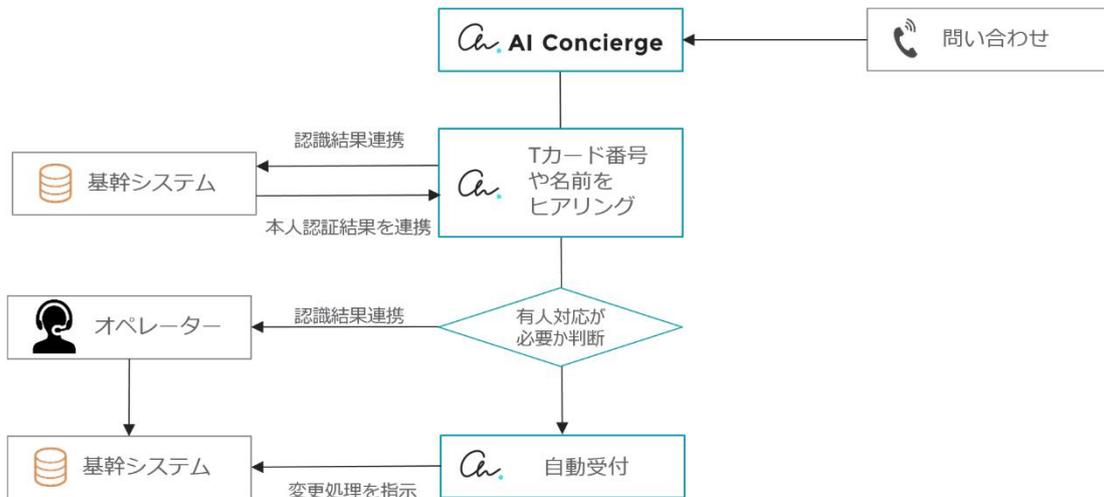
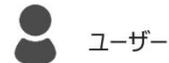
CCC では、T ポイント・T カードを利用されているお客さまからの問い合わせ窓口として T カードサポートセンターを設置し、T カードの紛失の対応、T ポイントの照会、登録情報の変更などを電話で受け付けています。

従来から自動応答サービスを利用していましたが、電話機のボタン操作のみでは難しいお問い合わせや、自動受付ができない場合にオペレーターに転送するといった、お客さまの利便性向上に向けた対応が求められていました。

そこで、今回 TACT が『AI コンシェルジュ®』による音声認識を組み合わせた自動応答システムを CCC へ提供し、CCC はさらなるお客さまの利便性向上と T カードサポートセンターの効率化を目指すこととなりました。

2. T カードに関する電話問い合わせ自動化の仕組み

まず、音声ガイダンスに沿って、お客さまにお問い合わせ内容を選択していただきます。その後、『AI コンシェルジュ®』の自動応答が始まり、音声認識による文字化技術や TACT 独自の判定技術を用いてお客さまの T カード番号などを聴取します。これらの情報を CCC の本人認証システムへ連携することで、自動受付を行います。本人確認が取れない場合や有人による対応が必要な場合は、オペレーターに転送するとともに音声認識した結果を引き継ぐことで、正確かつ効率的な運用が可能となります。



3. 『AI コンシェルジュ®』の段階導入による効果検証

T カードサポートセンターでは、2020 年 3 月より一部受付業務に『AI コンシェルジュ®』の導入を開始しました。その後、利用範囲を拡大し、2020 年 11 月には「Tポイント・Tマネー照会」や「紛失停止」の受付業務などの業務で運用しています。

『AI コンシェルジュ®』は 24 時間 365 日いつでも利用でき、有人窓口の時間外にも応答し、お客さまの利便性向上に貢献しています。また、『AI コンシェルジュ®』の導入後、一部のお問い合わせは完全に自動化できるものもあり、また、オペレーター対応前に、本人確認を終わらせることで、お客さまの待ち時間や通話時間の減少にも寄与しています。

今後も TACT 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 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、当社の商標または登録商標です。

【『AI コンシェルジュ®』に関するお問い合わせ先】

株式会社 TACT AI ソリューション事業部 青木

<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 MAIL：unhdpr@usen-next.jp