

2021年9月28日

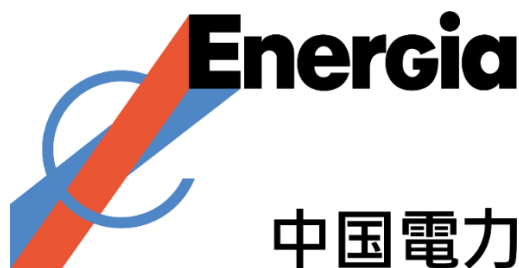
報道関係各位

株式会社 TACT

中国電力コールセンターにて『AI コンシェルジュ®』の導入開始 — エネルギア・コミュニケーションズと連携し、業務高度化を実現 —

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、株式会社エネルギア・コミュニケーションズ（本社：広島県広島市、取締役社長：渡部 伸夫、以下、エネコム）と連携し、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®』を、中国電力株式会社（本社：広島県広島市、代表取締役社長執行役員：清水 希茂、以下、中国電力）のコールセンターへ導入することとなりましたのでお知らせします。

これにより、従来のコールセンターシステムとの様々な連携が可能になり、AI と人による、効率的かつ効果的な自動応答ソリューションが実現することとなりました。



1. 『AI コンシェルジュ®』の提供の背景

中国電力のコールセンターでは、電気の契約・料金や電気設備に関する問い合わせおよび各種手続きに対応しています。こうした中、繁忙期やピーク時間帯におけるコールセンターの安定稼働や、悪天候や感染症の影響によるオペレーター出勤不可時における業務継続や応答率の向上が課題となっていました。こうした課題を解決するため、『AI コンシェルジュ®』による自動応答について検討を開始し、2020年10月より実証実験を進め、2021年1月から本サービスの導入に至りました。

2. 効果

中国電力のコールセンターでは、「AI コンシェルジュ」の導入後、AI の自動応答によりオペレーターの対応件数が減少し、繁忙期やピーク時間帯にもお客さまからの電話が繋がりがやすくなったことで、電話応答率が前年比で8%向上しました。また、電話対応に必要な契約番号や契約名義を音声認識で聞き取り、契約名義（名前）の照合を行い、本人確認から受付結果の連携までを自動化することで、背景にあった業務継続対策の強化にも繋がりました。

3. 『AI コンシェルジュ®』による本人確認について

中国電力コールセンターでは、各種手続きの際に契約名義（名前）を聞き取り、本人確認を行った上で対応を行っています。『AI コンシェルジュ®』では音声認識技術によりお客さまから名前の聞き取りを行い、認識結果と契約名義の文字の近さや一致度を計算し、オペレーターが実施している聞き取りに近い認証性を実現しています。これにより対象のお客さまの名前認証率は約97%以上と高い品質で受付することができるようになっています。

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。

■会社概要

会社名：株式会社 TACT

本店：東京都品川区上大崎三丁目 1 番 1 号 目黒セントラルスクエア

東京本社：東京都渋谷区神宮前一丁目 3 番 10 号 田村駒東京本社ビル 5F

代表者：代表取締役社長 溝辺 和広

設立：2010 年 12 月 10 日

事業内容：AI コンシェルジュ事業、RPA コンサルティング事業、コールセンター受託運営事業

コーポレートサイト 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 長谷川

<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 滝口

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