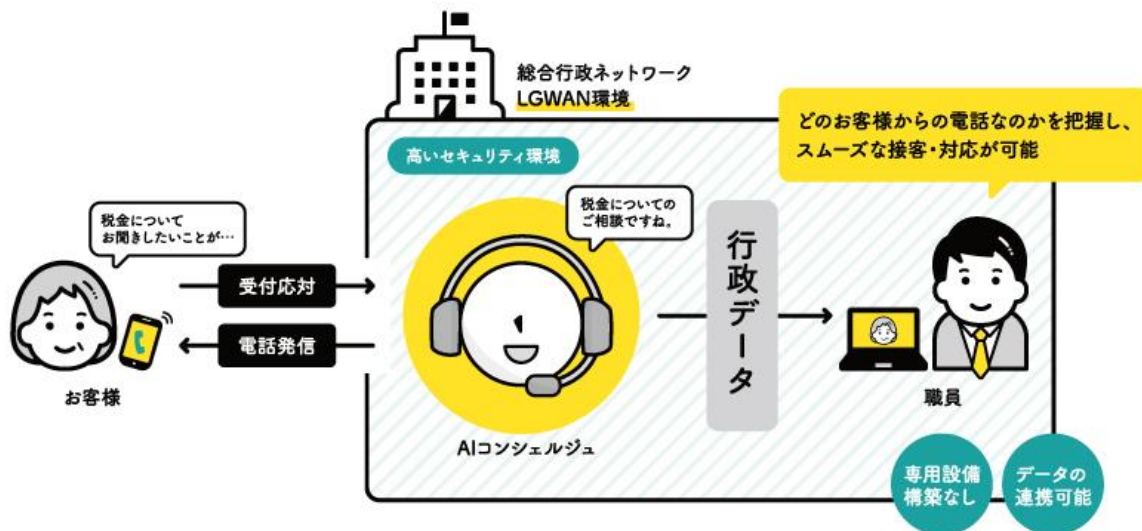


行政向けボイスボット『AI コンシェルジュ® for LGWAN』の申込受付開始 —行政のDX化を推進、音声認識による電話の自動応答を実現—

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、主に政府や地方公共団体向けに提供されている総合行政ネットワーク（Local Government Wide Area Network）（以下、「LGWAN」）に対応した AI を活用する電話の自動応答サービス『AI コンシェルジュ® for LGWAN』の申込受付を、本日 10 月 28 日より開始することとなりましたのでお知らせします。



電話業務の自動応答や発信をAIコンシェルジュが対応。
音声認識と音声合成を組み合わせることで回答し、
電話業務の劇的な効率化をサポートします。

1. 提供背景

『AI コンシェルジュ®』とは、音声認識、自然言語処理、音声合成を組み合わせた自動応答システムです。2016年9月のサービス提供開始以来、コールセンターにおけるテクニカルサポートの問い合わせや、商品の注文や解約受付、ガスの引っ越し手続きの受け付け、契約内容や商品のご案内の連絡など、業界・業種を問わず全国の事業会社における電話業務の効率化ならびに生産性の向上に寄与してきました。

サービス提供のなかで、行政の担当者様からは電話番号などの個人情報を取り扱うため、「利用したいが使い方が難しい」「庁内、役所内に専用設備を構築するのは費用負担が高い」など、導入に対しての課題の声を多くいただきました。

このような課題に対応し、素早く簡単に、かつコストを含めた負担を軽減すべく、『AI コンシェルジュ® for LGWAN』では、「LGWAN」内にシステムを有するため、高セキュアでかつ行政担当者様の普段利用している環境から簡単に電話の自動応答を設定できる機能を標準搭載し、開始することとなりました。

2. 活用イメージ

<case1>AIによる健康診断やワクチン接種などの予約受付

住民からコールセンターにお問い合わせがあった場合、『AI コンシェルジュ® for LGWAN』の自動応答が始まり、音声認識による文字化技術や TACT 独自の自然言語処理を用いて、お名前やご希望の健診内容をヒアリングします。行政担当者様は予め予約可能日を専用の画面から設定することで、AI が空きを確認しながら、住民の希望に沿った健康診断やワクチン接種などの予約を自動受付し、対応を完了することが可能です。受付結果や発話された音声は、録音されいつでも確認ができるため、従来人による対応を要していた電話業務の効率化を図るとともに、正確な受付運用が可能となります。

<case2>AIによる税に関する内容や緊急時のご案内などの電話連絡

税に関する内容や緊急時のご案内などで『AI コンシェルジュ® for LGWAN』より住民へアウトバウンド（発信）し、接続した後、音声認識技術を用いて、住民からの確認や希望を受け付けることができます。繋がるまでに時間を要していた電話連絡業務を効率化し、より省力化した体制で運用することができるようになります。

<case3>AIによる水道の利用開始や停止、料金に関するご案内

住民から引越しに伴う水道の利用開始や停止のお問い合わせがあった場合、『AI コンシェルジュ® for LGWAN』の自動応答が始まり、住所や名前、電話番号をヒアリングし、音声認識結果を「LGWAN」対応端末から確認することが可能です。従来できなかった土日・夜間受付ができるようになり、利便性の向上が図れます。また、料金未納時は電話連絡をすることも可能なため、「LGWAN」端末から一元的に電話受付、連絡を管理できるようになります。

3. 費用

アウトバウンド（電話連絡） 1 コール 98 円（税別） * 通話料込

※初期費用、月額費用はお問い合わせください

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。

* 本サービスは地方公共団体情報システム機構へ LGWAN-ASP 登録申請中です。

【『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