

NTT東日本の 生成AIによる新しいIVRソリューション

あなたの電話対応業務を生成AIが代行！
電話業務の効率化・高度化を実現！

サービス紹介資料



NTT東日本の生成AIを活用したIVRソリューション



目次

CONTENTS

電話対応における課題	3
生成AIを活用したIVRソリューション	4
①Amazon Connect	4
②電話受付時に生成AIができること	5
ユースケース	6
①生成AI × 音声ガイダンス 問い合わせ対応でのご利用例	7
②生成AI × 自動振り分け 外出先への転送が必要なお客さまでのご利用例	7
③生成AI × 予約 飲食店など予約電話が多い場合のご利用例	8
④生成AI × 検索 動的な問い合わせ電話が多い場合のご利用例	8
⑤生成AI × オペレータアシスト コンタクトセンターのオペレータの育成のご利用例	9
生成AIを活用したIVRソリューションの特長	10
よくあるご質問	11
お問い合わせ	12

電話対応における課題

● こんなお悩みありませんか？

電話による問い合わせ対応が多い



必要な電話に出られない



代表電話にかかってくる電話の用件を聞いて
担当者に転送するだけの人が必要



予約は電話経由としているが、
電話に出られないこともありチャンスを逃している



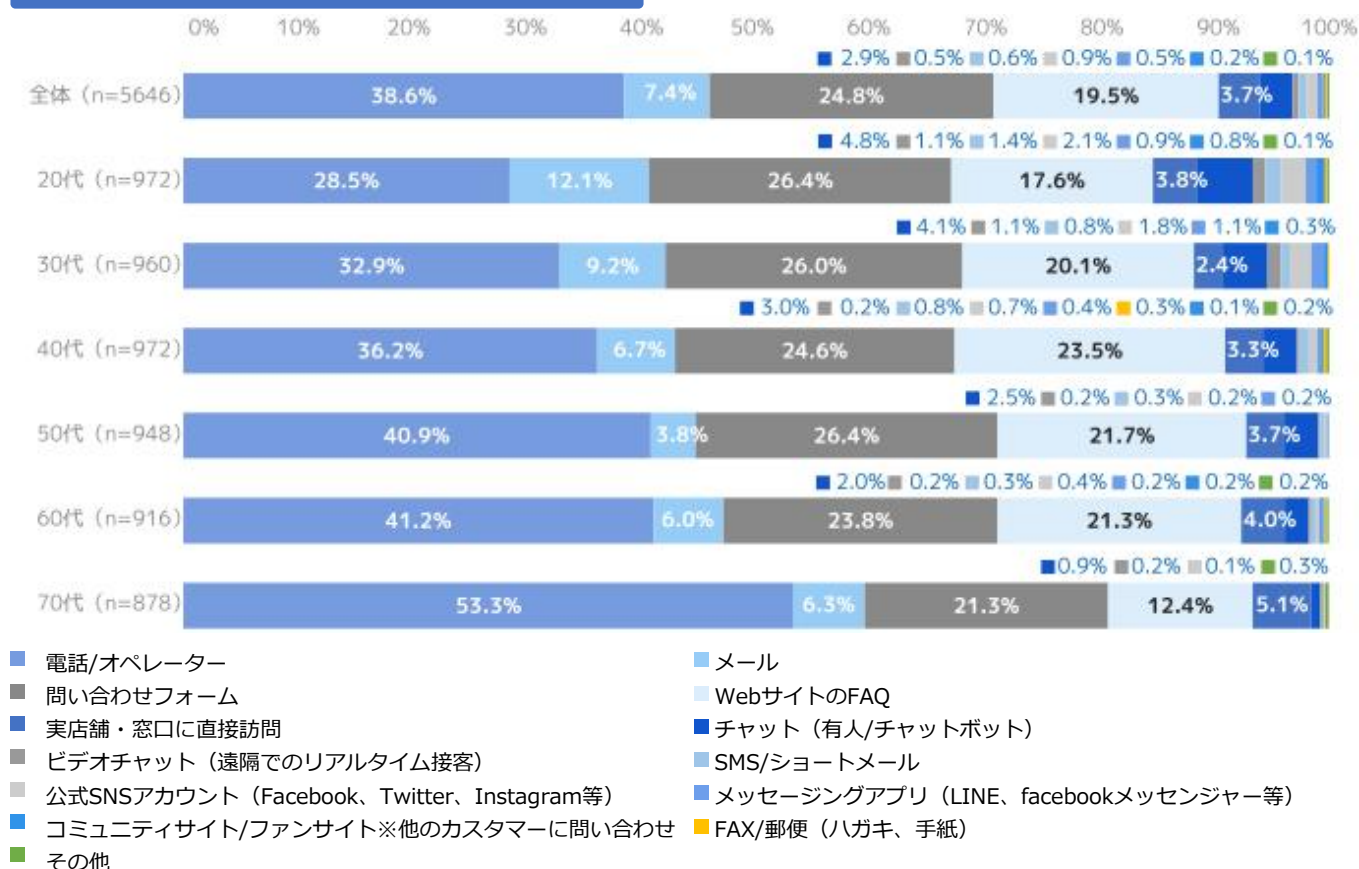
突発的なイベントや障害時などの
緊急時に電話が繋がらずお客さまを待たせてしまう



● 問い合わせで一番最初に選ぶ手段

現在、問い合わせ対応はメールやチャットツールなどを使うことが増えてきています。しかし特に高齢者層のお客さまが問い合わせで一番最初に選ぶツールとして「電話」が選ばれることが多く、問い合わせ先として電話を完全になくすことはできません。

問い合わせで一番最初に選ぶ手段（チャネル）



出典：【オムニチャネル利用実態調査2022】 <https://www.transcosmos-cotra.jp/report/omni-channel-usage-survey-2022-1>

電話をビジネスに利用しているすべての事業者は

「電話を使うという制約は受け入れた上で、課題解決を目指すこと」が必要

NTT東日本の生成AIを活用したIVRソリューションで解決

生成AIを活用したIVRソリューション

① Amazon Connect



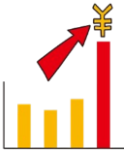
Amazon Connect

- ✓ 世界シェアNo.1のクラウドであるAWSサービスの1つであり、電話サービスをクラウド上に構築できるサービス
- ✓ Amazon Connect を使えば、グラフィカルインターフェイスを使いコールセンターの機能が簡単に構築可能
- ✓ AWSのサービスとも簡単に連携が可能

● コールセンターをクラウド上に構築できるサービス



● Amazon Connect のメリット

 従量課金 オンデマンドサービスなので分単位で利用した分だけ課金されます。長期契約や前払い料金は必要ありません。月額料金も不要です。	 高い信頼性 単一のデータセンターで運用されるコンタクトセンターソリューションと比べて高い可用性・耐障害性・拡張性を実現しています。
 機器設置不要 電話機器の設置は不要です。パソコンとヘッドホン、そしてインターネット接続環境があればコールセンターを構築することが可能です。	 柔軟性 Amazon Connectのコンタクトセンターはインフラの設備や管理が不要なので、手軽に規模を拡大・縮小できます。繁忙期には最大数万人のスタッフを配置できます。

Amazon Connect と生成AIをはじめとした

AWSの多種多様なサービスを組み合わせることで電話業務のDXを実現

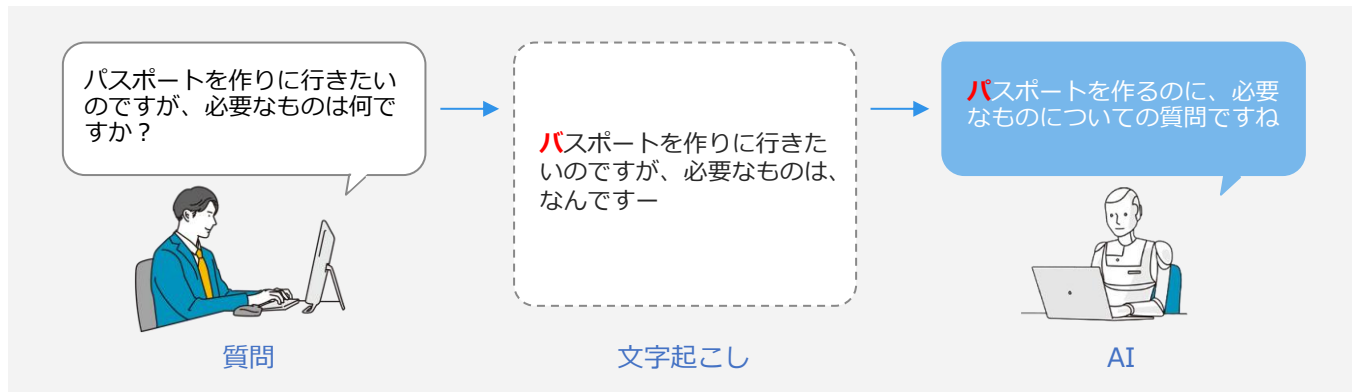
生成AIを活用したIVRソリューション

②電話受付時に生成AIができること

✓ 前後から類推した正確性の高い文字起こし

生成AIは会話の意味を理解することができます

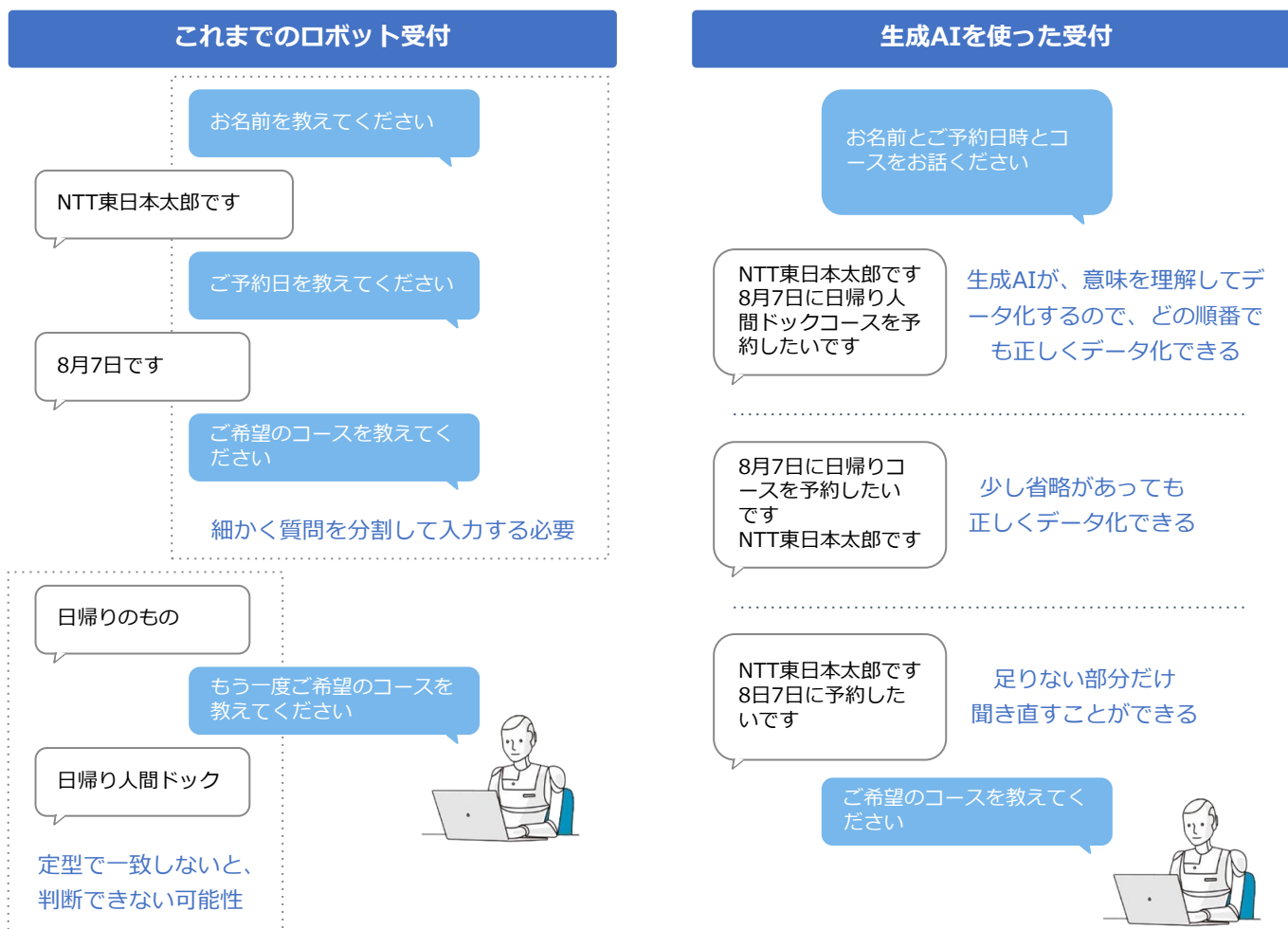
文字起こしに一部失敗していても、前後から類推して補完することが可能です



✓ 人と会話するのと同じように話すだけで意味を理解してデータ化

音声認識ソリューションでは、お客さまが機械に合わせて発声しないとうまく認識しないケースもありましたが、それも必要ありません。

顧客は、ただ用件を電話に向かって話すだけで、適切な担当者に振り分けられます。定型の問い合わせであれば、人間が対応することなく、ガイダンスを流すことで対応できます。



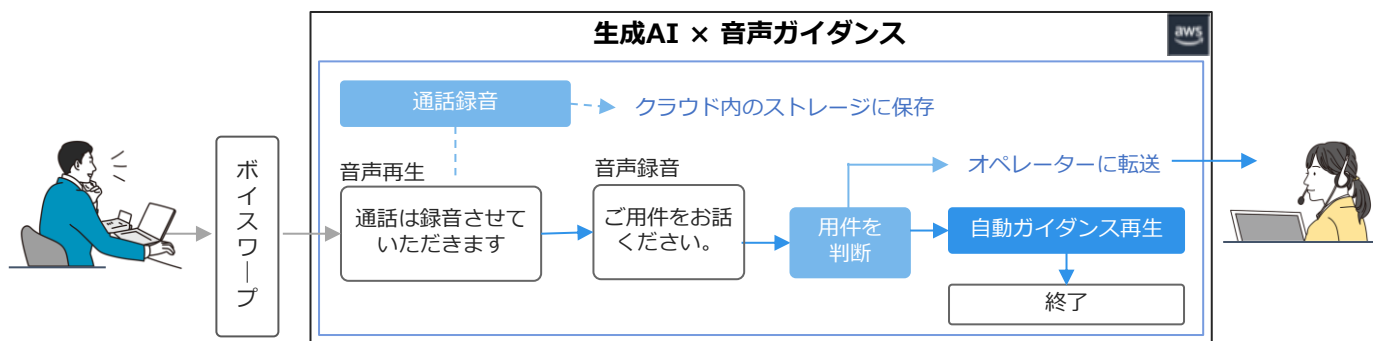


Use case

ユースケース

ユースケース① 生成AI × 音声ガイダンス 問い合わせ対応でのご利用例

● 定型質問の電話が多いお客さま



ソリューション導入の背景

A社ではこれまで代表電話に電話がかかってくると、総務部の担当者に繋がるようになっていたため、総務担当は忙しい業務の中、電話対応に多くの時間を取られていました。

特にサービス内容や費用についてなどの定型の問い合わせが多くあったため、FAQを充実させるなどの対策も行いましたが、電話対応がなくなることはなく、電話が繋がらずお客さまをお待たせすることもありました。問い合わせのあったお客さまに迅速に対応しながら電話対応にかかっていた時間を減らし、残業を減らすことを目的にソリューション導入を行いました。

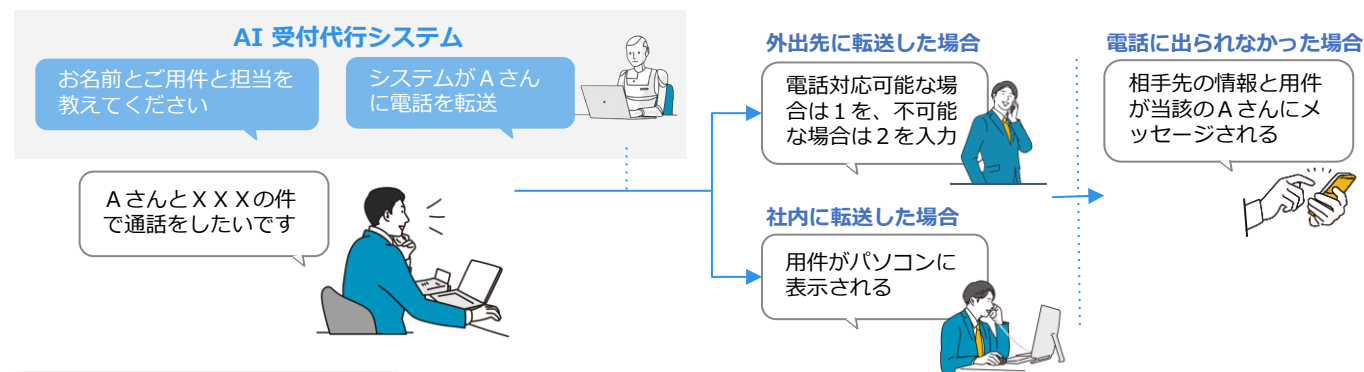
ソリューション導入後

代表電話受電の一次受付に生成AIを使った音声ガイダンスを実施し、代表電話の待ち時間がなくなりました。

また、AIのみの電話対応で完了する場合も増えたため、これまで対応に割いていた時間を削減し、総務担当は時間内に本来の業務を行うことができるようになり、残業の削減にもつながりました。

ユースケース② 生成AI × 自動振り分け 外出先への転送が必要なお客さままでのご利用例

● 転送先が多いお客さま / リモートワークや外出先への転送が必要なお客さま



ソリューション導入の背景

B社ではコロナ禍を機にリモートワークや直行直帰を広く認めるようになりました。そのため、受電後の転送先が大幅に増加し、内線番号の準備が間に合いませんでした。

加えて、これまで利用していたプッシュ式IVRでも転送先の設定数に限界があり、顧客対応がスムーズに行えないことが課題になっており、顧客からの信頼に悪影響を及ぼす可能性が高まっていました。

そのためB社は、より多くの転送先に柔軟かつ効率的に転送することを目的にソリューション導入を行いました。

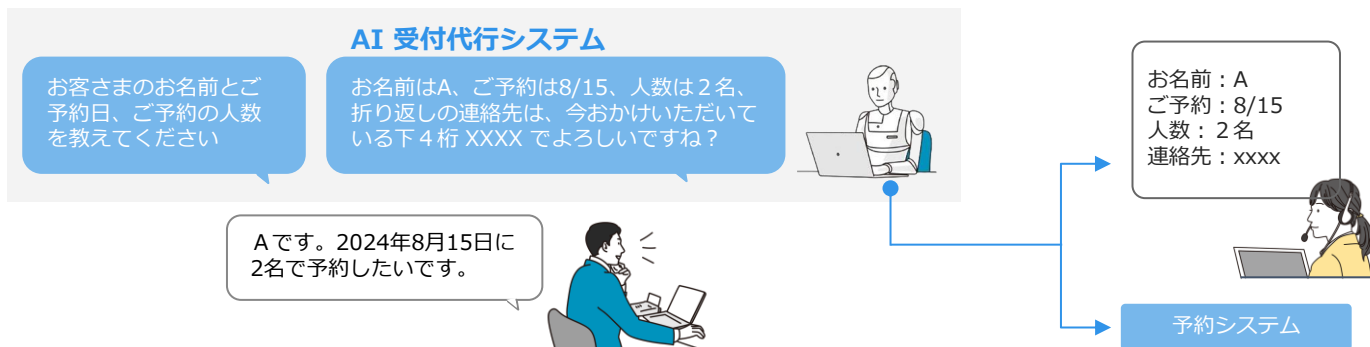
ソリューション導入後

B社では、電話受付後、用件を聞いて転送する業務をAIを利用したIVRソリューションで代行することで、顧客の用件をAIが理解し、リモートワーク中や外出先の担当者に迅速に転送できるようになりました。

また、担当者が電話に出られなくても、用件を要約したメッセージが自動的に送信されるため、対応が遅れることなくスムーズに処理されています。今までのプッシュ式IVRの制約を超えた柔軟な転送機能により、顧客対応の質とスピードが大幅に向上しました。

ユースケース③ 生成AI × 予約 飲食店など予約電話が多い場合のご利用例

● 予約電話が多いお客さま



ソリューション導入の背景

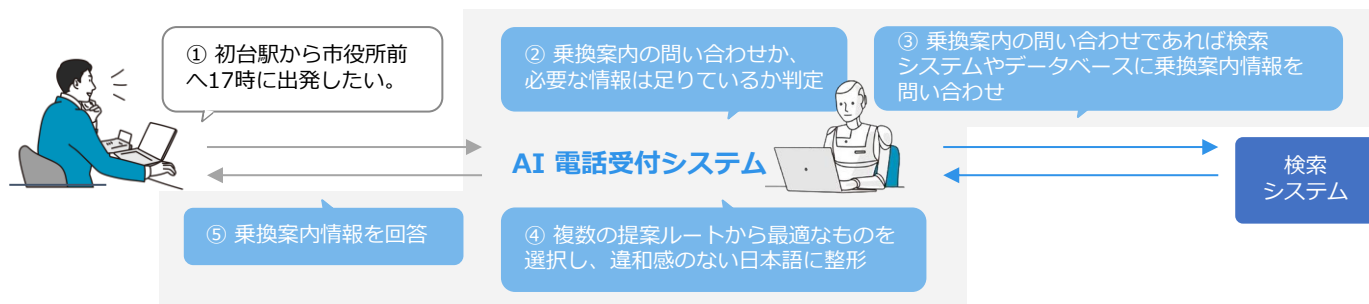
飲食店Cでは、週末や忘年会、新年会などのイベントシーズンに予約の問い合わせが集中し、電話対応が追いつかない状況が続いていました。混雑時には電話に出られず予約を取り逃してしまうこともあり、スタッフは次々にかかってくる電話に対応しながら、手動で予約を記録していたため誤入力や対応の遅れなども問題となっていました。そこで、予約電話についての課題を解決させることを目的にソリューション導入を行いました。

ソリューション導入後

ソリューション導入後、予約が殺到してもAIが電話を処理するため、予約を取り逃すことがなくなりました。これにより、忙しい時間帯でも確実に顧客の予約を受け付けることができています。さらに、生成AIが通話内容を自動で文字起こしするため、スタッフはそのデータを確認しながら入力するだけで済み、作業効率が向上。手作業によるミスも減り、電話対応の効率が大幅にUPしました。

ユースケース④ 生成AI × 検索 動的な問い合わせ電話が多い場合のご利用例

● 動的な問い合わせ電話が多いお客さま



ソリューション導入の背景

D社では、電車の乗り換えに関する問い合わせが多く寄せられており、特に電話での対応を希望する顧客層が多いことが課題となっていました。

電話をかけてくるのはインターネットに不慣れな世代であり、Webサイトやアプリを使った情報検索よりも、電話で直接問い合わせることを好む傾向が強くありました。

ただ、乗り換え案内に関する問い合わせは内容が複雑で、混雑時には対応が遅れ、顧客満足度が低下することもありました。このような背景から、ソリューションを導入することで、電話対応の効率化を図ることとなりました。

ソリューション導入後

生成AIがお客さまからの電話内容をリアルタイムで解析し、必要な情報を即座に提供することで、電話対応の負担が軽減されました。さらに、問い合わせが集中しても、対応の遅れや取り逃しがなくなりました。

また、インターネットに不慣れな世代のお客さまにとって、電話で乗り換え案内ができるのは非常に便利であると評判になりました。お客さまは電話一本でスムーズに乗り換え案内を受けられるようになり、企業側も迅速な対応を提供ようになったことで、顧客満足度の向上と業務効率の改善を同時に実現しました。

ユースケース⑤ 生成AI × オペレータアシスト コンタクトセンターのオペレータの育成のご利用例

- ✓ 業務効率化・生産性向上
- ✓ 応対品質の向上と顧客満足度の向上
- ✓ 「業務の難易度が高い」を解決



ソリューション導入の背景

近年コンタクトセンターの業務は複雑化しており、オペレーターは単に一つの事案を処理するだけでなく、複数の問い合わせに対応しなければならない状況が増えてきています。

そのため、膨大な量のマニュアルなどを短時間で確認し、迅速で正確な回答を提行うことが求められるうえ、架電後の対応記録もオペレーターにとって大きな負担となっており、スムーズな対応が難しいという課題が生じていました。

コンタクトセンターの効率を上げ、オペレーターの負担を軽減するために、ソリューション導入が検討されました。

ソリューション導入後

事前にマニュアルをシステムに入力しておくことで、生成AIがお客さまからの問い合わせに応じて最適な回答を検索し表示することができることで、複数の事案に対しても適切なサポートが可能となり、対応スピードも向上しました。

問い合わせの内容が不明瞭な場合でも、生成AIがそれらを補完して正確な回答を導き出しするため、会話が長くなってもAIが自動的に問い合わせ内容や対応内容を要約するため、オペレーターは記録を自ら作成する必要が減り、負担が大幅に軽減されました。

まとめ

電話対応稼働の大幅削減

カスタマーエクスペリエンス (CX) の向上は、生成AIとクラウドを組み合わせることで解決することが可能

最初から100%の置き換えを目指さない

電話対応業務の一部でもサポートできるAIの構築から進めるのがベスト

電話業務のサポート実績あり

NTT東日本では、お客さまの電話業務をサポートしてきた実績があり、電話対応業務のDXをお客さまに寄り添ってご支援可能

生成AIを活用した IVRソリューションの特長

1



従来のIVRのように、電話のプッシュボタンを押すことなく、**お客さまの音声のみで操作することができます**、生成AIを活用した新しいIVRソリューションです。

2



生成AIなど先進技術をタイムリーかつ柔軟に取り入れ、**業務効率化・お客さま満足度向上**に貢献します。

3



NTT東日本のクラウドエンジニアがお客さまの電話業務に関わるお悩みに寄り添い、**ご要望に応じ、カスタマイズして提供**ができます。お客さまの業務理解から構築・運用まで**トータルで伴走サポート**するので、専門的なスキルがなくても安心してご利用できます。

4



AWSで開発しご提供するので、柔軟な拡張性、セキュリティの確保や最先端テクノロジーの利用など**多くのクラウド利用のメリット**を享受できます。

5



長年の音声コミュニケーション×電話で培ったノウハウ・技術やAmazon ConnectのSDP認定*の取得から**高品質なコンタクトセンターソリューション**を提供します。



NTT東日本はAWS認定資格保有者数500以上、Amazon Connect SDPを取得しています。お気軽にご相談ください。

※Amazon Connect SDPとは、Amazon Connectをお客さまに提供する上で深い技術的知識、経験、および実際に成功を収めているAWSパートナーをAWSが認定するものです。

よくある質問

Q. イニシャル・ランニング費用について教えてください。

イニシャル・ランニング費用については、お客さまの利用用途に関係してまいります。
一度お客さまのご要件を詳しくお聞きしたいので、
[こちらのWebフォームよりお問い合わせください。](#)



Q. 導入までのスケジュールについて教えてください。

導入までのスケジュールについては、お客さまの利用用途に関係してまいります。一度お客さまのご要件を詳しくお聞きしたいので、
[こちらのWebフォームよりお問い合わせください。](#)



Q. 利用している LLM（大規模言語モデル）は何でしょうか。

Amazon Bedrock がサポートしているモデルであれば利用可能です。

Q. 品質や操作感を試してみたいのですができますでしょうか

いくつかお試し環境もございます。
[こちらのWebフォームよりお問い合わせください。](#)



Q. 上記の提供機能以外での電話業務に関わる相談に乗っていただけますでしょうか。

もちろん問題ございません。
[詳しくは下記のWebフォームよりご相談ください。](#)



NTT東日本は、生成AIを活用したIVRソリューションを 安心してにご利用いただくため、 導入から運用まで トータルにサポートします。

＼見積りやサービスに関するご相談はこちら／



お問い合わせ



生成AIを活用したIVRソリューションについてのご相談は、
豊富なノウハウと経験・実績を持つNTT東日本にお任せください。



2024.08.21

AWSを使ってノーコードでナレッジベースのAIチャットボットを作ってみた

本コラムは、Amazon Bedrockのナレッジベース機能やQnAIntentを使ってノーコードでナレッジベースのチャットボットを作り、作業をAIに任せられるようにしてみましたので紹介します。



2024.08.07

AI IVRの最前線！Amazon Connect × Lex × Bedrockで実現する最新システムを構築してみた

本コラムでは、Amazon ConnectとAmazon LexとAmazon Bedrockを利用して、AI IVRを実際に構築してみたのでご紹介します。



2024.06.26

Amazon Connect × Oktaでシングルサインオン(SSO)を実現！～ID管理とMFAでセキュリティ強化～

本コラムでは、Amazon ConnectとOktaについてそれぞれの特徴とともに、シングルサインオン(SSO)の設定方法について解説します。



クラウドエンジニアによる技術コラムはこちら



※Amazon Web Services (AWS)、Amazon Connect、Amazon Bedrockは、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。