

2019年8月28日

報道関係各位

株式会社ノーリツ  
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

## ノーリツ、コンタクトセンターに CTC の自動音声対応ソリューションを導入

AIを活用して修理受付を自動化し、よりスムーズな対応を実現

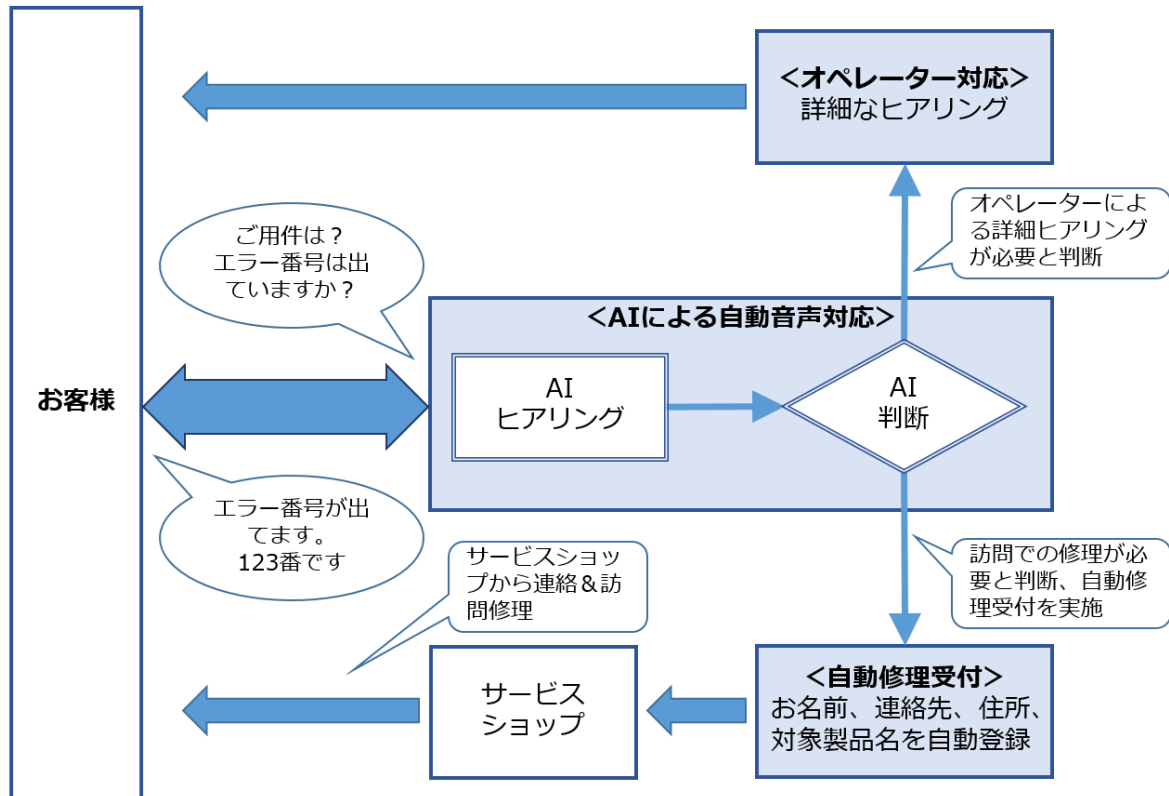
株式会社ノーリツ(代表取締役社長:國井 総一郎、本社:神戸市中央区、以下:ノーリツ)は、コンタクトセンターでの修理受付業務に、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:菊地 哲、本社:東京都千代田区、略称:CTC)が提供する、電話受付における AI を使用した自動音声対応ソリューション「CTC-AICON(シーティーシーアイコン)」を導入しました。2019年9月から本システムによる運用を開始します。

ノーリツは、ガス・石油給湯機器で国内シェア 40%を持つリーディングカンパニーです。製品の仕様や修理・故障などについて多様な問い合わせを受けるコンタクトセンターでは、対応品質の更なる向上や業務効率化に取り組んでいます。

今回のシステムは、修理受付の業務を AI で自動化するもので、音声認識でお客様の「声」をテキスト化し、自然言語分類を使用して AI がテキストを分析し文脈や意味を解釈して、故障の原因や対処策を特定します。一連のプロセスの中で会話形式のヒアリングを自動で行い、AI が訪問での修理が必要と判断した場合には、対象の製品名や訪問先住所、電話番号などの登録までを自動で行います。また、より詳細なヒアリングが必要だったり、お客様が希望したりする場合など、問い合わせの内容や状況にあわせて、自動応答とオペレーターによる対応を AI が適切に配分することで、対応の迅速化と品質の向上につなげています。今回のシステムにより、ノーリツは修理受付の約 10%(年間 60,000 件程度)の自動化を見込んでいます。

CTC は、コンタクトセンターや AI 関連の多くの製品を取り扱い、各製品を連携させた大規模なシステムの構築や運用に強みを持ちます。AI を使用したコンタクトセンター向け自動音声対応ソリューション「CTC-AICON(シーティーシーアイコン)」は、コンタクトセンターシステムの構築や AI ソリューションの提供における実績に基づいて開発したもので、平均対応時間や待ち時間を削減し、顧客満足度と品質の向上、コスト削減に貢献します。

■ ノーリツの修理受付業務の自動化イメージ



※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

< 本件に関するお問い合わせ先 >

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

広報部

TEL: 03-6203-4100 / E-mail: [press@ctc-g.co.jp](mailto:press@ctc-g.co.jp)