

報道関係各位

2021年7月20日

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
株式会社ベルシステム24

CTCとベルシステム24、コンタクトセンターでのボイスボット導入から運用までをワンストップで支援する「ekubot Voice PRO（エクボットボイスプロ）」を提供開始

音声認識、対話型AI、音声合成技術を活用した課題解決型ボイスボットソリューション

総合ITサービス企業の伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：柘植 一郎、以下：CTC）と、コンタクトセンターアウトソーシング事業を全国で展開する株式会社ベルシステム24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：ベルシステム24）は、生活者からの電話による問合せに対し、音声認識、対話型AI、音声合成技術を活用し、音声での自動応答を行う仕組みであるボイスボットについて、コンタクトセンターでの導入から運用定着化までをワンストップで支援するトータルソリューション「ekubot Voice PRO（エクボットボイスプロ、以下：本ソリューション）」を共同開発し、本日より提供開始します。

本ソリューションにより、例えば、幅広い層からの電話での問合せが主となる通信業界における本人確認・契約内容の照会や、メーカーにおける製品不具合箇所の状況確認といった業務において、音声による問合せ対応の自動化を実現できます。なお、ボイスボットにて対応しきれない問い合わせについては、それまでのやり取りをテキストで保持した状態で、スムーズに有人対応に切り替えることが可能です。



「ekubot Voice PRO」ロゴマーク

開発の背景

新型コロナウイルスの世界的な流行により、生活者のライフスタイルが大きく変化する中、非対面による企業と生活者との接点となるコンタクトセンターの担う役割がより重要になっています。一方で、電話・メール・チャットなどコミュニケーションチャネルの多様化や、製品やサービスの複雑化に伴うコミュニケーター育成の長期化など、品質を安定的に向上するための難易度は上がっています。このような状況下で、コンタクトセンター業界では、テクノロジーを活用した業務効率化をサポートするソリューションの開発・導入が進んでいます。

問い合わせ自動化ソリューションとしては、AI を活用したテキストによる自動会話プログラムであるチャットボットは一般化し、多くの企業での導入が進んでいます。しかし、主にパソコンやスマートフォンを用いて行うチャットボットでは高齢者等の機械操作が不慣れな方や、複雑化する製品・サービスについて、問い合わせが困難であることが多く、使い慣れた電話での問い合わせニーズは根強いことから、オペレーター業務の音声の自動化を可能とするボイスボットが求められています。

本ソリューションは、CTC とベルシステム 24 が培ってきた両社の知見を活かし、幅広い業種・業務の運用に適したボイスボットをクライアント企業ごとにカスタマイズして提供します。導入から運用までワンストップで提供することにより、導入企業においては、スムーズな運用開始が可能です。

「ekubot VoicePRO」ソリューション概要

本ソリューションは、コンタクトセンターでの生活者からの電話による問合せに対し、音声認識、対話型 AI、音声合成技術を活用し、音声での自動応答を行う仕組みであるボイスボットを、導入から運用までワンストップで提供するボイスボットトータルソリューションです。CTC が提供する「CTC-AICON^{*1}」を活用し、ベルシステム 24 が提供するクラウド型コンタクトセンタープラットフォームである「BellCloud+[®]（ベルクラウドプラス）^{*2}」をはじめとした様々な PBX 基盤^{*3}との接続や、クライアントが所有する顧客管理システムや外部アプリケーションとの連携をはじめ、既存のコンタクトセンターに合わせたカスタマイズを想定した仕様によって、クライアント企業が現在使用しているインフラとの接続が可能となります。

また本ソリューションでは、ボイスボットから有人対応への切り替えをスムーズに行うため、「CTC-AICON」を活用することにより、入電者から聴取した問い合わせ内容をオペレーターの PC 画面にポップアップで表示させ、ボイスボットから有人対応へのシームレスな切り替えをサポートします。AI による回答シナリオのチューニングは、クライアント企業側の担当者ではなく、ベルシステム 24 が行うことによりクライアント企業側の負担を減らし、AI を活用することで自動応答の実施回数に比例して、回答内容の精度を高めます。

(参考) コールセンター自動化ソリューション「ekubot」シリーズ紹介ページ：

<https://www.cloud-contactcenter.jp/ekubot>

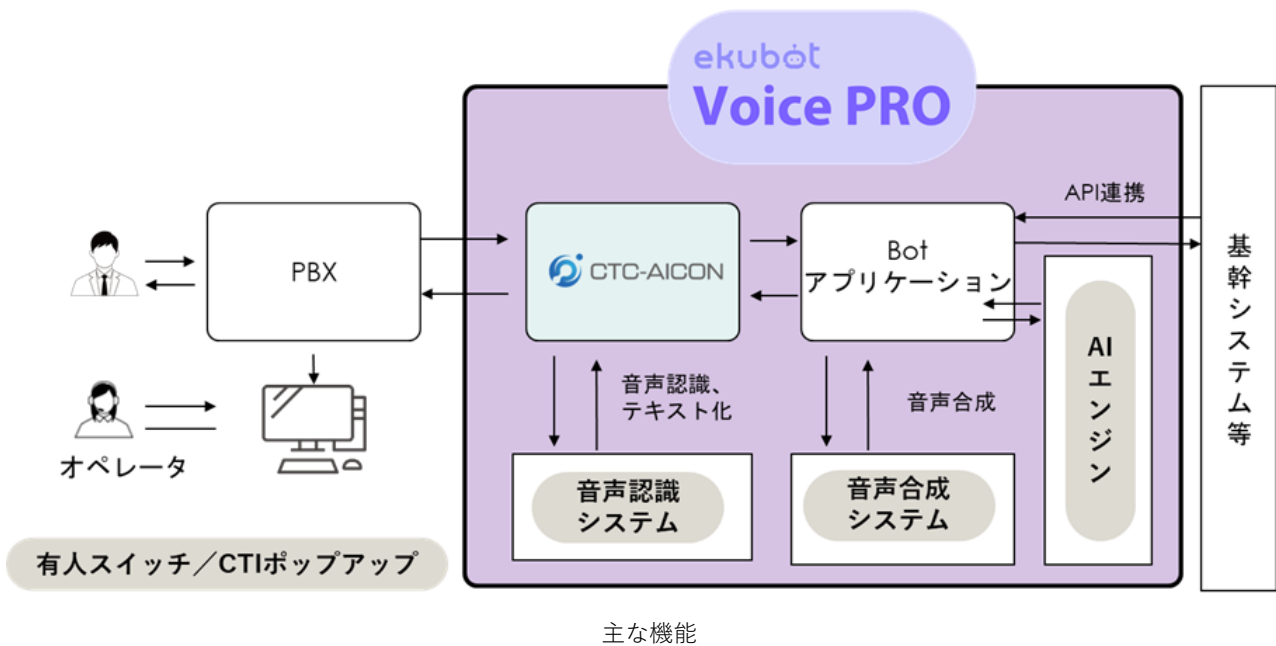
*1 CTC-AICON：CTC が提供するコンタクトセンターのコミュニケーションをサポートする、AI を活用した音声自動対応ソリューション。コンタクトセンターシステムの構築や AI ソリューションの提供における長年の実績に基づいて開発したソリューションで、平均通話時間や待ち時間を削減し、顧客満足度と品質の向上、コスト削減に貢献する。

「CTC-AICON」プロダクト Web サイト：https://www.ctc-g.co.jp/solutions/ctc_aicon/

*2 BellCloud+[®]：ベルシステム 24 が提供する、クラウド型次世代コールセンター基盤。PBX 機能（オペレーターへの入電振り分け）に加えて、チャットボットやボイスボットを活用した自動応答や、音声認識を活用した業務効率化やテキストマイニングを活用した VOC 分析など、次世代コンタクトセンターの構築に必要な様々な機能との連携が可能となっている。

「BellCloud+[®]」プロダクト Web サイト：<https://www.cloud-contactcenter.jp/bellcloud-plus>

*3 PBX 基盤：Private Branch Exchange。日本語に直すと「構内交換設備」となり、構内の電話通信の切り替えを行うコンピューターのこと。複数の回線と電話機を収容し、コールの分配や回線を効率よく使用することが主な役割となる。



今後の展望

CTC の提供する IT サービスとベルシステム 24 のコンタクトセンター運用の知見を掛け合わせた本ソリューションの提供開始を皮切りに、今後も、ボイスポットをはじめとするコンタクトセンター・ソリューションという分野において両社のシナジー効果を高めていくとともに、クライアント企業の課題解決を目指します。

伊藤忠テクノソリューションズについて 企業 URL : <https://www.ctc-g.co.jp/>

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 (略称: CTC) は、お客様のパートナーとなる総合 IT サービス企業です。コンサルティングから設計、開発・構築、運用・保守サポートまで、先進の IT ソリューションやクラウドサービスを組み合わせてお客様の課題を解決します。通信、放送、製造、金融、流通・小売、公共・公益、ライフサイエンス、科学・工学など、全ての分野で最適なサービスを提供します。

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/ja/>

全国で3万人を超える従業員を擁し、1982年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と生活者との接点となって、様々なCRMサービスを展開して参りました。2020年には『中期経営計画2022』により、在宅コンタクトセンターの4,000席への拡大や、データ活用をはじめとしたDX推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、ヒトとテクノロジーを掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社の使命である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現して参ります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 広報部

E-mail : press@ctc-g.co.jp

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199