

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

Google Cloud の生成 AI を活用したコンタクトセンターソリューションを提供開始
問い合わせ内容の判断とガイダンス作成を生成 AI で実施し、業務効率化と顧客満足度の向上を実現

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: 柘植 一郎、本社: 東京都港区、略称: CTC)は、生成 AI を含めた Google Cloud の AI サービスを活用したコンタクトセンターソリューションの提供を本日から開始します。AI を活用して、顧客からの問い合わせに適切な情報を提供するもので、コンタクトセンターにおけるオペレーター業務の効率化と顧客満足度の向上を実現します。金融業の企業を中心に展開し、3年間で10社の提供を目指します。

金融業界では、非対面型の顧客対応が増えており、コンタクトセンターは、商品の理解促進や、信頼性向上につながる重要な役割を果たしています。近年、金融商品は多様化しており、オペレーターによる対応品質の維持や応答の効率化が課題となっています。

今回、提供するコンタクトセンターソリューションは、Google Cloud の AI サービスを活用して、コンタクトセンター業務の効率化を図るものです。オペレーターをサポートして的確な説明につなげ、対応時間の削減と迅速な問題解決を実現します。

入電時に電話番号や契約番号から顧客を特定し、購買履歴に加え、Webサイト・アプリ上の行動データも活用して AI が問い合わせ内容を推測し、ユーザの問い合わせ目的に応じた音声ガイダンスを優先的に案内します。2021年から CTC が提供している顧客データ分析サービス「CTC Autonomous Marketing with Google Cloud」と連携しており、顧客の発話に応じてボイスボットが適切な回答を行い、無人対応を実現します。

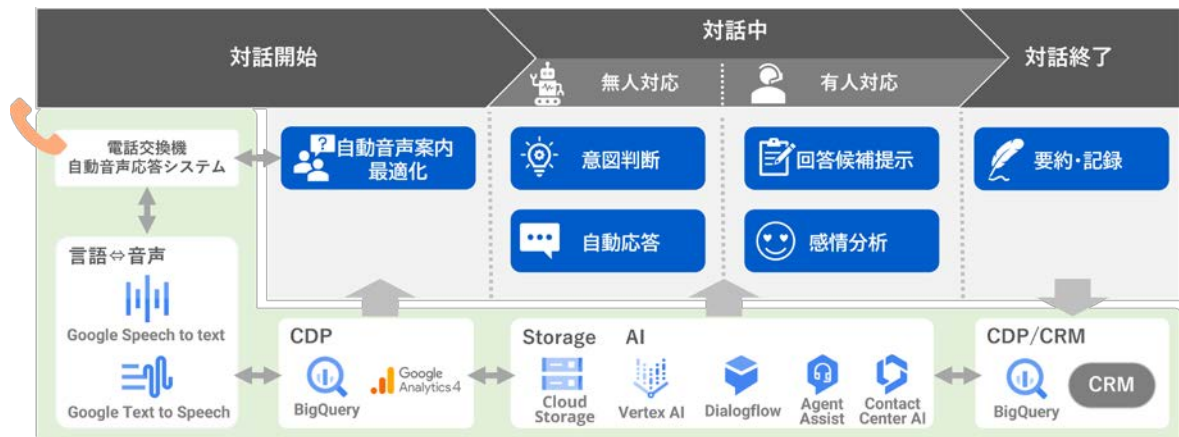
更に顧客とオペレーターの会話から、問い合わせのポイントを特定して、参考となる関連情報をオペレーターの画面に表示します。通話終了後には、対話を要約してシステムに自動で保存することができます。

また、顧客の質問から社内情報に基づく回答までを AI で自動化することで、コンタクトセンター運営の更なる効率化や省人化につなげることも可能です。

Google Cloud の AI サービスは膨大なデータを対象とした機械学習に優れており、対話型の自然な文章の生成や、AI モデルの柔軟なカスタマイズ機能が特長です。CTC は、お客様の通話管理システムと Google Cloud の AI との連携、応答ガイダンスやアルゴリズムの開発、定期的な機械学習のチューニングを行います。

CTC は、長年、金融業向けにコンタクトセンターの設計、導入、運用・保守を含めたトータルなサービスを提供しており、生成 AI に関連したシステム構築実績もベースに今回のコンタクトセンターソリューションを開発しました。また、Google Cloud の AI 活用についてのサポートプログラム Trusted Tester には、2023年7月より参加しています。今後も、Google Cloud の生成 AI サービスについて最新機能をいち早く検証し、金融業界をはじめとしたお客様企業の業務効率化や CX 向上に貢献していきます。

<生成 AI を活用したコンタクトセンターソリューション 概要図>



- ※ Google Cloud および Google Cloud 製品・サービス名称は Google LLC の商標です。
- ※ 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

<報道機関からのお問い合わせ先>
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
広報部 担当:大島
E-mail: press@ctc-g.co.jp