AIボイスボットでPoC

かんでんCSフォーラム

MTGの通販受注受付で

リアルの顧客対応でも成果

関西電力の子会社でコールセンター事業などを展開する、かんでんCSフォーラム（大阪市都島区）は、提供するAIボイスボット「Leo Kani（レオカニ）」に関して、美容・健康関連機器などの企画・販売を手がけるMTG（名古屋市中村区）の通販受注業務で技術検証（PoC検証）を共同で行った。リアルの顧客対応を前提としたPoCは初めて。検証の結果、AIボイスボット利用による顧客体験の向上、平均処理時間の低減をはじめとした生産性向上に寄与することができると見ている。

今回のPoCは、以前にMTGが5日間の無料トライアルでレオカニを利用したことがあり、MTGからこの時に扱った商品以外の商材でも対応できるかとの相談等があり、かんでんCSフォーラム側から提案して実施することになった。実施時期は昨年12月から今年3月までの間の約30日間。「シックスパッド フットフィットライト」と「リファ ファインバブルS」の受注受付をレオカニで行った。

レオカニでの受注はフリーダイヤルで着信し、まず商品代金の支払い方法を①代金引換注文②クレジットカード注文③問い合わせ——の3つからプッシュボタンで選択を要請。①を選んだ場合にはコールバック受付（受付時間外・チャネル超過など）に回すこともできるようにした。

一方、②や③を選択した場合は、有人オペレーター対応あるいはコールバック受付で別途対応を行うようにした。

今回のPoCにおいて支払い方法でAIボイスボットでの完全受注率を引き上げることができると見ての取り組みだったという。顧客との最初の接点をAIボイスボットが担い、そのまま無人対応できる受注内容となる代金引換注文について一気通貫で完全自動化しようとの狙いがあった。

MTGがAIボイスボットの受注業務でレオカニを選定したポイントは4点という。まず、きめ細かなカスタマイズやチューニングが可能であり、スクリプト改修対応、アップセルオファーや購入特典の聴取フローの追加などにも対応する点。また、転送機能やコールバック予約機能が標準で利用できるのが2つ目。3つ目は音声認識率が高く、仮に音声データチェックが必要な場合もオプションサービスとして業務委託が行える点。最後は、本利用時の契約チャネル数に応じた明朗かつリーズナブルな利用料金設定という。

レオカニのテスターを使った音声認識精度は97・4％という。かんでんCSフォーラムは、この認識精度の高さが今回のリアルの顧客に対しても同水準で対応できることが実証できたとしている。さらに、顧客の年齢層に応じた対応完結率等のデータも収集しており、今後のAIボイスボットの開発と提案活動に活かしていく考え。

かんでんCSフォーラムは、レオカニで通販などの受付業務の完全自動化を目指す企業への寄与を進めていくほか、さらに修理受付、部品受付、資料送付受付、コールバックでの有人対応などの前捌きとしての問い合わせ受け付けにも適しているという。常に進化を続けているというレオカニは、音声認識精度の継続的改善をはじめ、さまざまな企業のニーズに応えるために機能を強化していくため、第2世代のレオカニ開発にも着手していく。

Copyright © TSUHAN SHIMBUNSYA CO.LTD. All Rights Reserved.