

AIボイスボットで訴求

高精度の音声認識で自動化支援

——昨年度の振り返りとして、今年度の足元の状況をみて、状況について。

「昨年度はコロナ関連の案件が落ち着いたという事情があった。

中、最新ツールを活用しながら人の手も組み合わせた最適な提案の模索が続いている。注目各社が仕掛ける、これからの支援サービスの裏側に迫った。

注目Cセンター企業の最新施策

コールセンター業界は、コロナの収束に伴って、自治体向けなどの案件が縮小し、新たな市場フェーズへと突入した。電話以外の業務対応にもニーズが広がる

しかし、これらの案件を差し引いて考えるや特徴は。と、依然として成長が

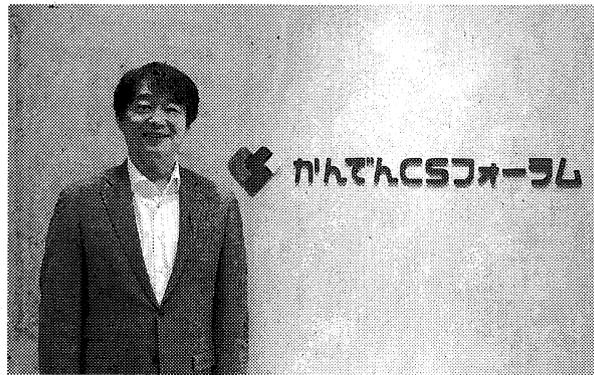
「レオカニは電話に続く。今年度については増収を見込んでおり、計画値に向けて堅調に推移している。関西電力グループとして、特に今期は電力系の業務が好調に伸びている」

——今期の増収に向けて積み増していく部分とは。

「グループ内外の両面で案件を獲得している。それ以外にも、ITサービスとして行っているAIボイスボットの『Leo Kan i(レオカニ)』や、クラウドPBXの『G enesys Cio』から精度を高めている。

ud CX (ジェネシスクラウドシーエックス)』について売り上げを伸ばしている。一定の利益を確保することが今年度の大きなテーマになる」

それ



かんてんCSフォーラム

料金体系についても説明できる。レポート分かりやすく、基本的に見やすくするためのには月額額の定額制とし、業務量が多くなるほど1件当たりのコストが下がるため、また、ジェネシスクラウドシーエックスには、ある程度舵を切った標準ではない機能を当社が内製開発したアプリで補完できる。例えば、話中時迂回や、アフターサービスなどのアプリが提供できる。

「呼量予測のように未来の業務量を予測する内容は、折り返しのコールバック対応やショートメール返信もできる」

「呼量予測のように未来の業務量を予測する内容は、折り返しのコールバック対応やショートメール返信もできる」

「呼量予測のように未来の業務量を予測する内容は、折り返しのコールバック対応やショートメール返信もできる」

「呼量予測のように未来の業務量を予測する内容は、折り返しのコールバック対応やショートメール返信もできる」

かんてんCSフォーラム

経営本部 経営管理部長兼営業本部
ソリューション事業部
デジタルイノベーショングループ部長

平田 和義 氏

判断だと思っ。我々としても有人対応と自動対応、それぞれやるべきところはきちりと使い分けていく。ボイスボットなどには、ある程度舵を切ったければクライアント側も大幅にコストを削減できる。生産性を上げてCS・CXを高めたい」

——今後の市場展望について。

「堅調に推移すると考えている。コールセンター化が進んでいない会社もまだまだ多く、昔ながらのシステムしか使っていない会社や、AIの活用を求めない会社からのニーズはまだあると思う。特に通販は、新しい会社が次々とお出たため新規のニーズは高まるだろう。

我々の場合、有人とAIの両方で対応できることや、様々な会社と合わせた提案ができることを強みにしている。通販関連では、適切なコールフローや業務フローの提案をはじめ、アウトバウンドで効率的に発信できるシステムなどの提案がある。これまで社内で見上げてきた実績・知見を活かして、クライアント企業ごとに最適なソリューションを提供していきたい」