

堅実で高品質なBPOサービスを提供

かんでん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

かんでんCSフォーラム（本社大阪府、藤友英教社長）では、関西電力のグループ企業として、2003年の設立以来、堅実で高品質な、コールセンターのBPOサービスを提供してきた。同社は、有人のコールセンターだけでなく、AIボイスボット（音声自動応答「サービス」Leo Kani（レオカニ））や、クラウドコンタクトセンターの構築・サポートサービスも提供している。堅実な有入コールセンター業務から、DXソリューションまで、幅広いサービスを提供する同社のデジタルイノベーショングループの平田和義部長に話を聞いた。

「御社のコールセンター事業について聞きたい。」

当社のコールセンターは長年、インフラ事業のカスタマーサポートの中で、365日24時間対応してきた実績を持っています。

コールセンター売り上げ全体のうち、通販向けの業務については、成長を遂げています。既存クライアントの対応件数が

① AIボイスボット

（音声自動応答）サービス「Leo Kani（レオカニ）」のCX（カスタマーエクスペリエンス）機能を網羅したプラットフォーム「Genesys Cloud CX（ジェネシスクラウド）」



入念なチューニングを行って実現した、音声認識の精度の高さが強

「テレビ通販や大型広告などの急激な需要増で人手が欲しい」「電話回線が埋まった時の機会損失を回避したい」といったニーズや悩みに対応できています。音声認識率は97.4%。

人間と同等の受注率

「どのような運用が可能でしょうか？」
「Leo Kani」と、有入オペレーターによる対応とを組み合わせた利用も可能です。入電時の最初にお客さま自身が、有入対応か、「Leo Kani」かを選ぶことができます。電話番号を用意し、「L

DX系サービスの開発・提案に引き続き注力

「シエックス」の二つのサービスを提供しています。

音声認識率は97.4%

「Leo Kani」の強みは、

導入すると、電話をかけてきた顧客に、AIが音声で自動応答し、通販の受注対応などを行います。

24時間365日稼働するため、「夜間・早朝など、営業時間外にも対応

首都圏オペレーション本部 本部長・大野太郎氏

教育に力を入れている」（同）

続もあります。

ボイスボットの方が反応が良い

「録音した音声流すよりも、ボイスボットの方が反応が良い」というお声もいただいています。

導入費用は？

「録音した音声流すよりも、ボイスボットの方が反応が良い」というお声もいただいています。専用チャネルを提供する「Leo Kani PRO」の料金は、①5ch（チャンネル）契約、1ch当たり月額税別4万6000円②6ch契約、1ch当たり月額税別4万2800円③11ch以上の契約、1ch当たり月額3万5800円です。

「Genesys Cloud CX」の導入支援も行っています。当社でも導入しており、長年にわたって業務運営で利用し、多くの構築・設定作業を行ってきた実績があります。

同プラットフォームは、コンタクトセンターに必要な機能を、オールインワンで搭載しています。さまざまな機能があるため、クライアント企業の要望に応じた、柔軟な開発を提案しています。

「無料トライアルキャンペーン」を実施しています。初期費用が実質無料となり、5日間無料で試用できます。

アップセルに成功

アップセル・クロスセルが行えるように設計もできます。

一部商品のアップセルの案内をボイスボットが行っている導入企業で導入しました。受注業務を実施したところ、「Leo Kani」の受注率は、人間のオペレーターと同等だったという実

水に関しては、アプリで簡単にお届け周期を変更