

KDDIエボルバ

AI音声自動応答サービス『ボイスボット』オペレータ対応時の完結率に近い自動応答実現



許勢倫寛氏

電話や有人チャット、Webフォーム、メールといった「人による対応」を望む声が増えている。これらニーズに応える各種サービスを展開するKDDIエボルバサービス企画開発本部ITコンサルテイング部セールズエンジニアリング許勢倫寛氏に、コンタクトセンター市場のトレンドや最新サービスについて話を聞いた。

多くのコールセンター

でAIチャットボットや

Webサイト上のFAQ

改修等、自己解決チャネ

ルの拡張が進んでいる

が、対応できる領域は限

定的になると許勢氏は話

す。「AIチャットボッ

トの例では、個別開発で

個人情報に紐づく問合せ

を受付することは可能に

なりますが、企業のセキ

ュリティポリシー等の理

ボイスボットイメージ図



由から受付しにくいケースがあり、複合的な問合せや相談に自動応答するのが難しい側面もあるため、業務に最適なチャネルを選定することが重要になります。そういった個人情報に紐づく受付業務に取り入れやすいチャネルとして市場の注目が集まっているのが『ボイ

スボット』です。『ボイスボット』は、顧客の音声やAIが音声認識し、事前に設定された対話シナリオに沿って、音声合成で発話し、24時間365日の電話応答の自動化を実現すること、顧客の自己解決と電

話ニーズの両方に応える。ボイスボットは、コルセンターの呼量削減を目的としたクライアント企業様が導入する、エンドユーザの自己解決チャネルとして非常に有効です。例えば、予約や注文、資料請求等の受付、登録内容や在庫等の確認、混雑時の二次対応や窓口案内等の定型的なコルセンター業務のほか、災害対策（BCP）の二次受付に効果が期待

できます（許勢氏）。『ボイスボット（AI音声自動応答サービス）』を提供するKDDIエボルバは、オペレータ対応時の完結率に近い自動応答を実現する設計を施す。さらに、業務全体をみたフロント業務からバックオフィス業務までの構築支援と精度向上を実施し、コルセンター業務も含めたワンストップ対応でシステムベンダーとの差別化を図っている。

『ボイスボット』は、音声認識の精度を高めること、対話シナリオの設計を得意としていいます。許勢氏は話す。ボイスボットの導入前には、応対履歴やコルリーフを分析し、自動化する業務範囲を仕分け、ボイスボットの設計する。また、お客様が使用する用語や対話の分岐も精査し、対話の中でボイスボットが復唱や選択肢を提示する動きを細かく調整することで、完結率を高め、ユーザー体験を向上させる。

『ボイスボット』は対話シナリオの検証が肝になります。運用が始まる前から当社でKPI測定や、ボイスボットの発話によってお客様がどのような返答をするか、エラーや途中終話に至った要因等を検証し、フロー設計や対話シナリオの言い回しの改善をサポートすることで、企業側の最新情報やお客様ニーズを取入れたチャネルとして継続的に活用いただけるようになります（許勢氏）。さらに、『ボイスボット』で自動応答した後の処理も見据えたバックオフィス等を含めた業務全体の設計、運用も提供が可能なという。有人と組合せた例では、ボイスボットで受付した内容の確認をオペレータが実施し、不備・不足等があれば折り返し電話やチャットでサポートをする。ITを組合せた例では、お客様の発話内容のシステム登録をRPAで自動化し、自動応答結果をSMS（ショートメッセージ）で送信するなどの提供が可能だ。

大手健康食品メーカーの通販窓口で、『ボイスボット』を導入した例では、商品の注文を『ボイスボット』で受付し、受付結果を顧客の携帯電話にSMSで通知する仕組みを構築、運用している。『お客様層や電話内容を精査し、最も入会の高い商品に限定してメールスターし、段階的に商品や業務範囲を拡張していく』提案をしました。受付窓口の業務全体をみた注文内容の不備確認やシステム登録などを考慮した運用フローを設計したことで、受付後のオペレーションの効率化にも寄与することができました。この事例では、クライアント企業様側で『ボイスボット』の発話内容をRPAでシステム登録するところまでの自動化を進めています。（許勢氏）

『ボイスボット』は、音声認識の精度を高めること、対話シナリオの設計を得意としていいます。許勢氏は話す。ボイスボットの導入前には、応対履歴やコルリーフを分析し、自動化する業務範囲を仕分け、ボイスボットの設計する。また、お客様が使用する用語や対話の分岐も精査し、対話の中でボイスボットが復唱や選択肢を提示する動きを細かく調整することで、完結率を高め、ユーザー体験を向上させる。

『ボイスボット』は対話シナリオの検証が肝になります。運用が始まる前から当社でKPI測定や、ボイスボットの発話によってお客様がどのような返答をするか、エラーや途中終話に至った要因等を検証し、フロー設計や対話シナリオの言い回しの改善をサポートすることで、企業側の最新情報やお客様ニーズを取入れたチャネルとして継続的に活用いただけるようになります（許勢氏）。さらに、『ボイスボット』で自動応答した後の処理も見据えたバックオフィス等を含めた業務全体の設計、運用も提供が可能なという。有人と組合せた例では、ボイスボットで受付した内容の確認をオペレータが実施し、不備・不足等があれば折り返し電話やチャットでサポートをする。ITを組合せた例では、お客様の発話内容のシステム登録をRPAで自動化し、自動応答結果をSMS（ショートメッセージ）で送信するなどの提供が可能だ。

大手健康食品メーカーの通販窓口で、『ボイスボット』を導入した例では、商品の注文を『ボイスボット』で受付し、受付結果を顧客の携帯電話にSMSで通知する仕組みを構築、運用している。『お客様層や電話内容を精査し、最も入会の高い商品に限定してメールスターし、段階的に商品や業務範囲を拡張していく』提案をしました。受付窓口の業務全体をみた注文内容の不備確認やシステム登録などを考慮した運用フローを設計したことで、受付後のオペレーションの効率化にも寄与することができました。この事例では、クライアント企業様側で『ボイスボット』の発話内容をRPAでシステム登録するところまでの自動化を進めています。（許勢氏）

『ボイスボット』は、音声認識の精度を高めること、対話シナリオの設計を得意としていいます。許勢氏は話す。ボイスボットの導入前には、応対履歴やコルリーフを分析し、自動化する業務範囲を仕分け、ボイスボットの設計する。また、お客様が使用する用語や対話の分岐も精査し、対話の中でボイスボットが復唱や選択肢を提示する動きを細かく調整することで、完結率を高め、ユーザー体験を向上させる。

『ボイスボット』は対話シナリオの検証が肝になります。運用が始まる前から当社でKPI測定や、ボイスボットの発話によってお客様がどのような返答をするか、エラーや途中終話に至った要因等を検証し、フロー設計や対話シナリオの言い回しの改善をサポートすることで、企業側の最新情報やお客様ニーズを取入れたチャネルとして継続的に活用いただけるようになります（許勢氏）。さらに、『ボイスボット』で自動応答した後の処理も見据えたバックオフィス等を含めた業務全体の設計、運用も提供が可能なという。有人と組合せた例では、ボイスボットで受付した内容の確認をオペレータが実施し、不備・不足等があれば折り返し電話やチャットでサポートをする。ITを組合せた例では、お客様の発話内容のシステム登録をRPAで自動化し、自動応答結果をSMS（ショートメッセージ）で送信するなどの提供が可能だ。

※2021年10月22日 第7320号 電波タイムズ 4面

※掲載紙面は「電波タイムズ社」の許可を取得し転載しています。

※掲載紙面の無断転載、複写、その他営業目的の利用は禁止されています。