

2020年7月15日

エネコムとTACTがAI・RPA領域で提携 ～コロナ時代における新たなコールセンターを提案～

株式会社エネルギー・コミュニケーションズ（略称：エネコム、本社：広島市、取締役社長：渡部 伸夫）とUSEN-NEXT GROUPの株式会社TACT（略称：TACT、本店：東京都品川区、代表取締役社長：溝辺 和広）は提携し、TACTが開発した音声認識による電話の自動音声応答サービス「AI コンシェルジュ®」の活用によるコロナ時代における新たなコールセンターの在り方を提案します。

1. 背景

RPA導入によるオフィスの定型業務における自動化が進む中、コロナ時代でのDX（デジタルトランスフォーメーション）においては、人間による判断や予想が必要とされる業務の自動化も求められています。そのため、エネコムはAI技術の中でも特に「音声認識」「自然言語処理」に関して高い知見を持っているTACTと業務提携をしました。

協業の第一歩として、両社は、「AI コンシェルジュ®」とRPAソリューションサービス「エネロボ」の融合によるコールセンター業務の自動化を提案してまいります。

また、両社は、今後継続的に共創し、オフィスの効率化・業務自動化に資する新たなサービスの創出に取り組んでいきます。

2. AI コンシェルジュ®の特徴

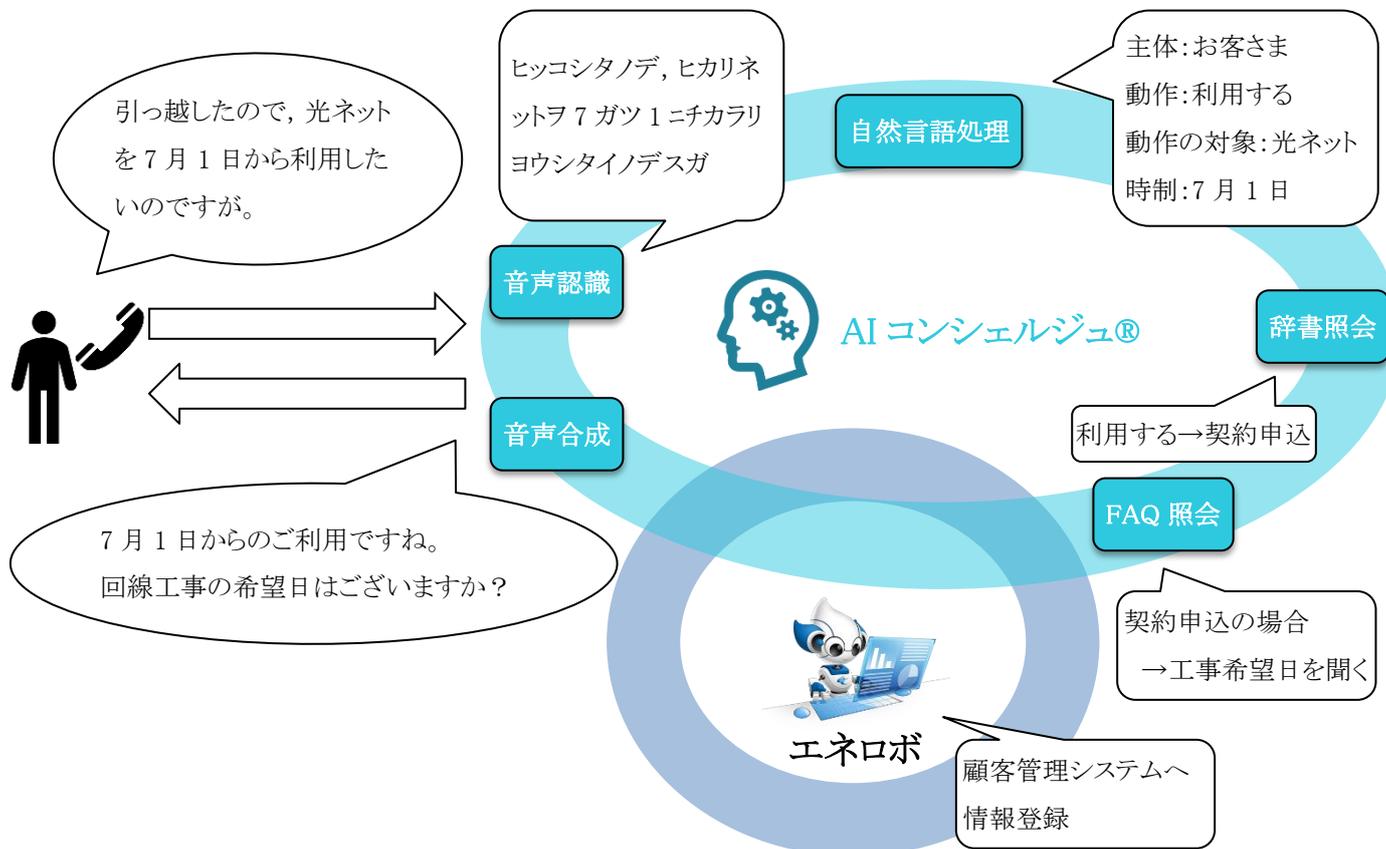
AIを活用した問い合わせ対応や受付業務の自動化により、人とAIのハイブリッド運用でコールセンターをはじめとする電話業務の効率化・コスト削減をサポートします。また、コールセンター業務に限らず、コロナ時代におけるBCP対策としての活用が期待されています。

<機能概要>

- 音声認識 : 電話で入ってきたお客さまの声をテキスト化します。
- AI対話 : お客さまの問い合わせの意図を解釈し、最適な回答を抽出します。
- 音声合成 : 抽出した回答を、文字から音声にして返します。
- システム連携 : API連携などで基幹システム(データベース)との連携が可能です。
- SMS送信 : 受付完了メールや、お問い合わせフォームのURL等のSMSを送信することができます。
- オペレーターへ転送 : 人での対応が必要な場合、オペレーターに電話を転送することが可能です。
- 履歴確認 : 発話内容は音声とテキストで保存可能で、履歴は専用画面から閲覧できます。
- プッシュ操作 : 音声認識に加えダイヤルプッシュを併用することも可能です。内容に合わせて使い分けもできます。

3. AI コンシェルジュ®の利用イメージ

お客さまからの電話による問い合わせに対し、自動応答を行います。お客さまの発する言葉を音声認識し、辞書や FAQ データと連携して適切な回答を抽出したのち、音声合成で回答します。さらに、チャットによる問い合わせにも自動応答を行います。



株式会社 TACT について

(1) 商号	株式会社 TACT
(2) 事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ■AI コンシェルジュ®事業 ■RPA コンサルティング事業 ■コールセンター受託運営事業
(3) 設立年月日	2010 年 12 月 10 日
(4) 本店所在地	東京都品川区上大崎三丁目 1 番 1 号
(5) 東京本社	東京都渋谷区神宮前 1 丁目 3 番 10 号
(6) 代表者	代表取締役社長 溝辺 和広
(7) 資本金	3,000 万円
(8) URL	https://www.tactinc.jp

株式会社エネルギー・コミュニケーションズについて

(1) 商号	株式会社エネルギー・コミュニケーションズ
(2) 事業内容	電気通信事業法に基づく電気通信事業, 電子計算機およびその関連機器による情報処理, 電気通信および情報処理に関する機器ならびにソフトウェアの開発・製作・販売および賃貸, 電気通信設備およびこれに付帯する設備の工事ならびに保守, 前各号に関するコンサルティング, 労働者派遣事業, 前各号に付帯関連する事業
(3) 設立年月日	1985 年 4 月 1 日
(4) 本店所在地	広島市中区大手町二丁目 11 番 10 号
(6) 代表者	取締役社長 渡部 伸夫
(7) 資本金	60 億円
(8) URL	https://www.enecom.co.jp/

以 上

本件に関するお問い合わせは、下記までお願いします。

株式会社エネルギー・コミュニケーションズ
 ソリューション営業本部 RPA サービス部 [岡野・高草]
 MAIL : enerobo@enecom.co.jp
 TEL : 050-8201-3049 ※平日 9:00~17:00 (12 月 29 日~1 月 3 日、5 月 1 日を除く)

株式会社 TACT (USEN-NEXT GROUP)
 AI ソリューション事業部 [小林]
<https://www.tactinc.jp/contact>