



2021年8月16日

AI 自動電話応答により中国電力コールセンター業務を高度化 ～エネコムと中国電力が一体となった DX 推進への取り組み～

株式会社エネギア・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）は、グループ企業である中国電力株式会社（以下 中国電力、本社：広島市、代表取締役社長執行役員：清水 希茂）と連携し、ICT 技術を活用した DX 推進の一環として、同社コールセンターにおいて、2020 年 10 月から当社が提供する AI 自動音声応答サービス「AI コンシェルジュ^(注1)」を用いた実証実験を進めてまいりました。その結果、「AI コンシェルジュ」の高い音声認識能力を活かし、90%以上の自動応答の精度を得られたことから、2021 年 1 月から「AI コンシェルジュ」を中国電力のコールセンターへ導入いただきました。

当社は、中国電力における ICT 技術の活用による業務の高度化を進めるとともに、同社の事例で得た AI 活用の知見を活かし、多くの企業の DX 推進を支援してまいります。

1. 背景

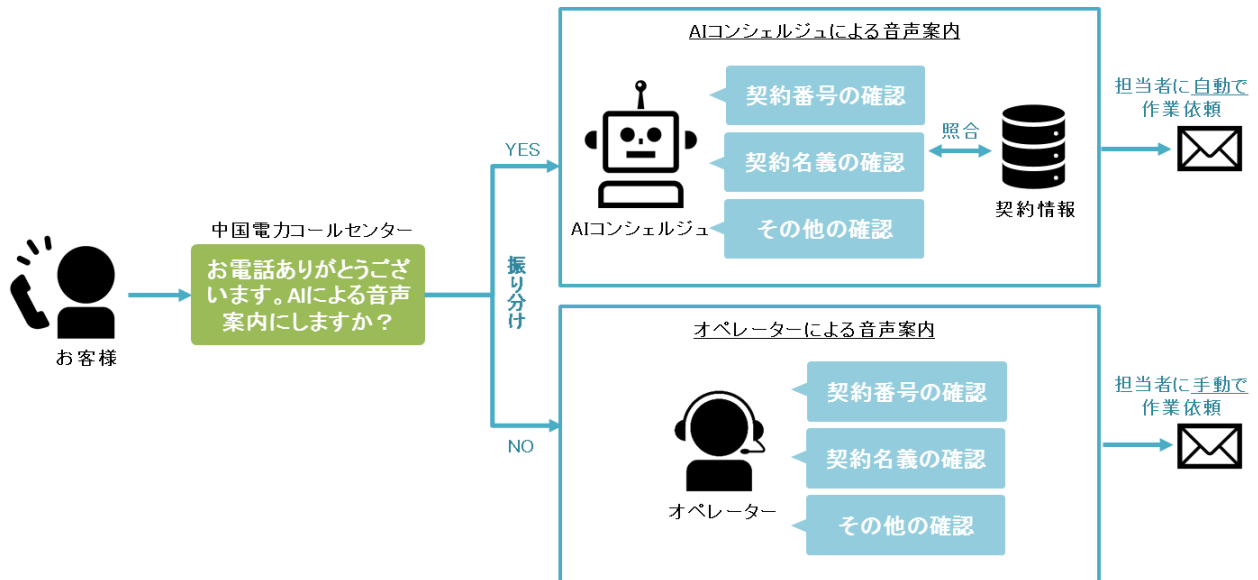
中国電力のコールセンターでは、電気の契約・料金や電気設備に関する問い合わせおよび各種手続きに対応しています。こうした中、繁忙期やピーク時間帯におけるコールセンターの安定稼働や、積雪などの悪天候、新型コロナウイルス感染症の影響によるオペレーター出勤不可時における業務継続や応答率の向上が課題となっていました。こうした課題を解決するため、「AI コンシェルジュ」による自動応答について検討を開始しました。

2. 導入効果

中国電力のコールセンターでは、現在、オペレーターと AI が協働し、お客さま対応を行っています（図 1 参照）。「AI コンシェルジュ」の導入後、AI の自動応答によりオペレーターの対応件数が減少し、繁忙期やピーク時間帯にもお客さまからの電話が繋がりがやすくなったことで、電話応答率が向上しました。また、AI の導入と並行し、電話対応に必要な契約番号や契約名義の照合から受付内容の作業依頼まで行うシステムを構築し、一連の業務を自動化することで、オペレーター出勤不可時における業務継続対策の強化にも繋がりました。

詳しい記事・動画はこちらへ掲載しています。: https://officedx.enecom.jp/case/energia_aic.html

(図1) AI コンシェルジュによる自動電話応答の仕組み



(注1) 「AI コンシェルジュ」について

株式会社 TACT (以下 TACT, 本店: 東京都品川区, 代表取締役社長: 溝辺 和広) が開発した AI 自動音声応答サービスで, 電話応対業務を, AI 音声認識技術を使って自動化することが可能です。エネコムでは, TACT 社と提携のもと, 「AI コンシェルジュ」の導入計画作成から, 運用・改善までご支援いたします。

製品紹介ページ: https://ai-service.enecom.jp/ai_concierge/

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 エネルギア・コミュニケーションズ
ソリューション事業本部 DXイノベーションサクセス部 [若槻・高草]
MAIL: ai-service@enecom.co.jp
URL: <https://officedx.enecom.jp/>
TEL: 050-8201-3001
※平日 9:00~17:00 (12月29日~1月3日, 5月1日を除く)