

各位

ベルシステム24、ボイスボットのエントリーモデル「ekubotTM（イクボット）」を提供開始

～申し込みからサービス開始まで、オンライン手続きで最短1営業日から導入可能～

コンタクトセンターアウトソーシング事業を全国展開する株式会社ベルシステム24（代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、本社：東京都中央区、以下：当社）は、従来、コミュニケーションによる電話対応が必要なコンタクトセンター混雑時の一次受付や資料請求・予約受付など定型的な受付業務を、人の手を介さず自動音声で応答できるボイスボット^{*1}プロダクトのエントリーモデル「ekubotTM」を提供開始しました。

提供プランとして、1コールごとに200円の従量制で、月に100コールの最低利用が必要な「スタンダードプラン」とともに、コール数の上限を月10件の範囲で無料体験できる「テストプラン」もご用意しました。また、申し込みから環境発行、設定、サービス開始まですべてオンラインでの手続きのため、最短1営業日で簡単に導入可能です。ボイスボットの技術レベルの体感、本格導入前のトライアルとして消費者の利用状況の調査や費用対効果のシミュレーションにも利用できます。

※テストプランはお申込みの状況によって受付数を制限する場合がございます。

*1 ボイスボット…AI搭載の音声認識が可能なソフトウェアを用いることで、利用者が自然言語による音声発話により自動応答システムを操作できる仕組み。

The logo for ekubot is displayed in a bold, red, sans-serif font. The word "ekubot" is written in lowercase, with the "o" stylized to resemble a robot's head with two dots for eyes. Below the word "ekubot" is the trademark symbol "TM" in a smaller, red font.**■開発・提供に至る背景**

労働人口減少が深刻な社会問題となって久しい昨今、コンタクトセンター業界においては、安定的なサービスの品質向上のため、AIなど新技術活用による業務効率化が喫緊の課題となっています。加えて、コロナ禍におけるニューノーマル時代を見据えた新たなコンタクトセンター運用への対応が必要です。

これまで、定型的な音声応答業務の効率化には、IVR^{*2}を多く導入していますが、従来のIVRでは、自動音声ガイダンスの問い合わせ内容の振り分けによるコミュニケーションの負担軽減の反面、問い合わせ内容の属するカテゴリが分かりづらいなど、解決に至るまでの所要時間の長さから、逆に利用者の満足度を下げるようなケースもありました。

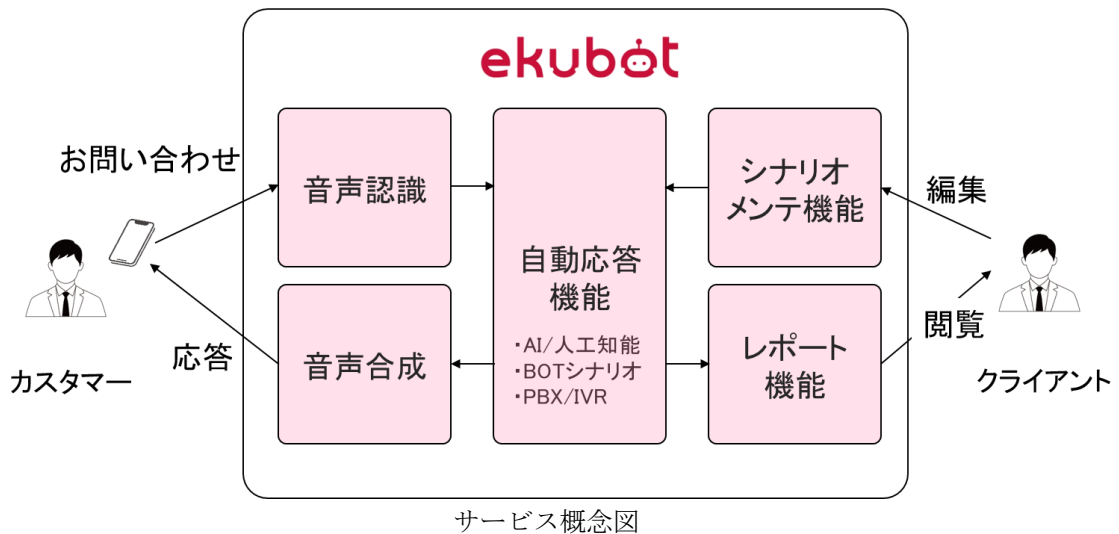
このような状況下において、対話型の自動応答を行うボイスボットへのニーズが高まっているものの、導入費用や時間などの初期投資コストが多くかかることから、導入を見合わせ事例もありました。そのため、当社では、30年にわたるコンタクトセンター運用において培ってきた“対話”のノウハウやチャットボットソリューション、音声認識IVRなどの提供ノウハウを基に、まずは小規模での試験導入を希望するクライアント企業様に向けて、ボイスボットのエントリーモデルの開発を行いました。

*2 IVR…自動音声応答システム：Interactive Voice Response。お客様からの入電の際、あらかじめ用意された音声による案内や、お客様の入電理由に応じた番号入力オペレーターへ対応の振り分けを行うシステム。

■ サービス概要

「ekubot[™]」は、音声認識、音声合成、AIなどの新技術を活用し、生活者からの電話によるお問い合わせに対し自動応答するプロダクトです。コールセンターのあふれ呼^{*3}への対応や、資料請求・予約受付などの定型的な受付業務などを想定したテンプレートを用意しており、小規模での簡易導入が可能です。また、利用にあたっての設定作業は導入企業様ご自身で行っていただき、回答シナリオのメンテナンス作業や、レポートの閲覧なども利用可能です。

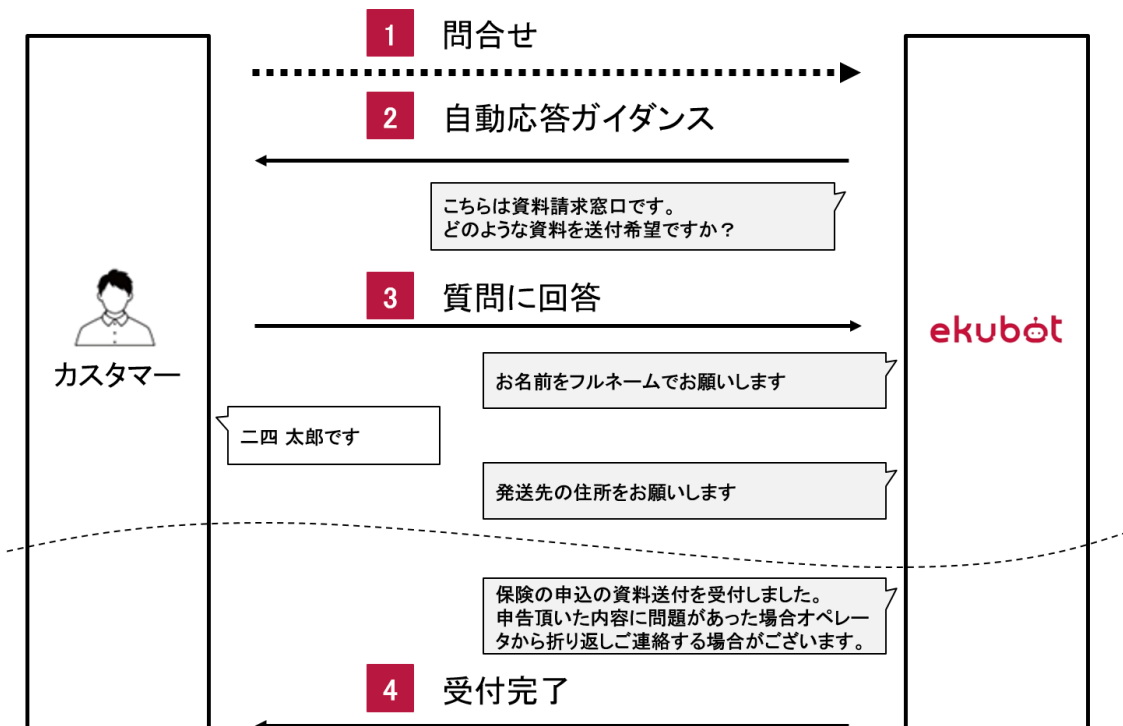
*3 あふれ呼・・・コールセンター業務のピーク時に、問い合わせなどの電話が集中し、オペレーターが対応処理しきれない電話のこと。



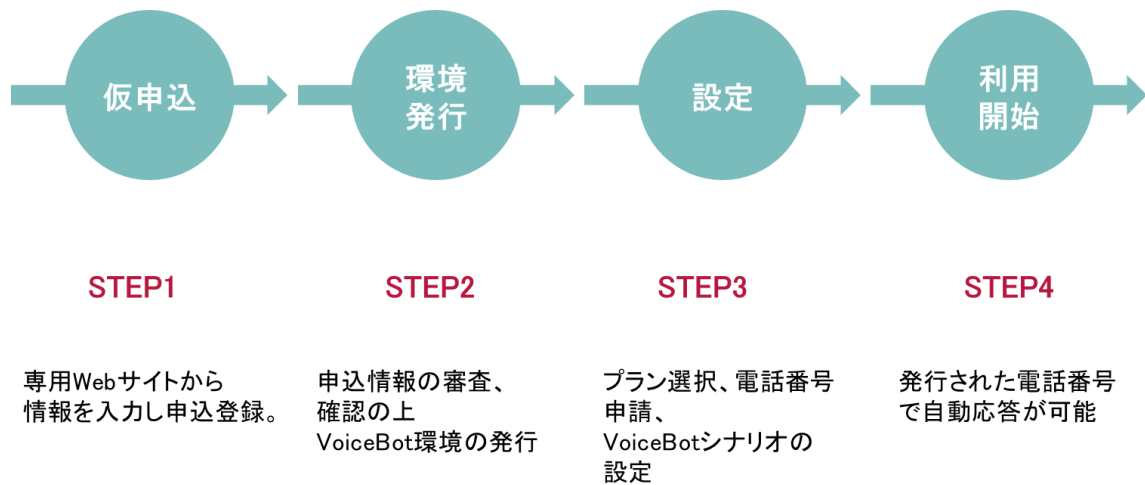
< 想定ユースケース >

金融・保険などの新規申込に関するパンフレット・書類の発送や控除証明書の再発行、解約手続き関連書類の発送などから、通信の解約などの手続き関連の書類発送、飲食店の予約など幅広い業種・業界での利用を想定しています。

・ 例：資料請求の場合



<利用開始までのプロセス>



<提供プラン>

プラン名	テスト	スタンダード
提供価格	無償	¥200/1Call～ ※最低利用料 ¥20,000～
シナリオ数	1	5
電話番号数	1	2
サービスレベル	ベストエフォート	
利用上限	10コール/月	-
備考	30日以上入電、及び設定画面へのアクセスが無い場合は環境削除	

<提供開始日>

2020年8月12日(水)

<プロダクトWEBサイト>

URL : <https://www.cloud-contactcenter.jp/product/ekubot>

※こちらのページから申し込み可能です

■参考：ベルシステム 24 の自動応答プロダクト

ekubot[™]は「エントリーモデル」をコンセプトとした当社の自動応答プロダクトの一つです。本格的な呼量削減、コスト削減などを目的されるクライアント企業様へは別途当社が定めるエンタープライズモデル製品や各種ソリューションの導入についてご提案しています。

- ・**エントリーモデル**…本格導入前に小規模での導入、運用を実施し技術レベルや運用との親和性、顧客受容性、発生する課題などを確認頂くための製品。各企業でのセルフコンフィグレーションを前提としつつ提供機能は最小限にパッケージしています。
- ・**エンタープライズモデル**…コンタクトセンターの 1 機能として呼量削減、コスト削減などの具体的な効果を創出することを目的とした導入を想定したプロダクト。運用定着化などの支援サービスと合わせての導入をご提案しあらゆる自動応答を支援します。

当社は、「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を企業理念に掲げており、これまでも、コンタクトセンター運営の実績とノウハウに最新のテクノロジーを融合した、様々な CRM サービスを提供してきました。今後も業界のリーディングカンパニーとして、当社の知見を活用したソリューションの開発・提供を通じ、クライアント企業にとっての「ベスト CX パートナー」であり続けることを目指します。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail : pr@bell124.co.jp / TEL : 03-6893-9827