

ベルシステム24、企業のコンタクトセンターDX支援の強化を目的に、自動応答ソリューションのサービスメニュー体系を刷新

自社開発のボイスボット・チャットボットサービスを刷新し、スモールスタートから本格的なコンタクトセンターまであらゆるニーズに対応可能な自動応答ソリューションをラインナップ

株式会社ベルシステム24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：ベルシステム24）は、クライアント企業に向けたコンタクトセンターDX支援の強化を目的に、従来より提供しているボイスボット*1とチャットボット*2を活用した自動応答ソリューションのサービスメニュー体系を刷新し、「ekubot™(エクボット)」シリーズとして2021年6月1日より、提供開始します。6月中旬には、「ekubot™」シリーズの新たなラインナップとして、約五十席～数百席規模以上の中規模・大規模のコンタクトセンター業務を想定したボイスボット「ekubot Voice PRO」を提供開始予定です。

コロナ禍における社会の生活の変化を受けて、コンタクトセンター業界でも非対面・効率化・省力化のニーズが高まっています。また、生活者から寄せられる様々な問合せに対して、電話・Eメール・チャットなど多様なチャネルを活用した対応プロセスにおける自動化、デジタル化の推進が課題となっています。当社はこのような課題解決に向けて、DX推進を検討されているクライアント企業様からのニーズに応える為、導入規模の大小や予算、事業形態に応じて選択可能な、自動応答ソリューション群を再編しました。これにより、コンタクトセンター運用の効率化を、更に強化して参ります。

<導入イメージ>

サービスラインナップ		想定業界	想定業務内容	
ekubot™	Voice	LITE	全業界	窓口への問合せの集中により、対応しきれない電話に対する自動音声応答、簡易的な自動音声応答等
		PRO	金融・通信キャリア等	各種契約手続に関する問い合わせ対応、情報照会業務等
	Chat	LITE	全業界	よくある問合せへのテキストチャットによる自動回答等
		PRO	製造メーカー等	修理・受付・商品販売などでの複雑な問い合わせに対する、テキストチャットによる受付業務等


Bell System24 自動応答ソリューション


「ekubot™」シリーズの全体像

1. ボイスボット：電話対応における入電者の発話内容を解析し、音声認識と対話型 AI、音声合成技術などを組み合わせた、音声による自動応答を行う仕組み。入電者が電話と同様に会話できるため、機械操作に不慣れであるなど、電話でのやり取りをすることが多いユーザーでもスムーズに利用可能。
2. チャットボット：ウェブサイト上やモバイルアプリケーションを通じて、ユーザーの質問に対してテキストによる自動応答を行う仕組み。音声発話が不要なため、時間だけでなく場所を選ばず問合せを行える。ボイスボットと組み合わせることで、より幅広いユーザー層による自動応答の利用が可能となる。

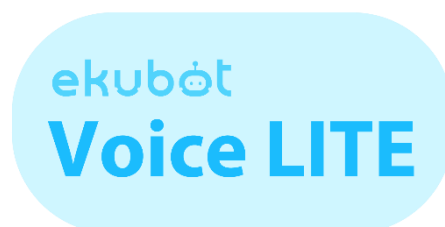
■ 「ekubot™」シリーズラインナップ

「ekubot Voice LITE」

簡易業務向け外線接続型ボイスボット

簡易的な受付業務の自動応答に特化したボイスボットクラウドサービスです。オンラインでのお申込み、設定により最短1日でボイスボットをスタートすることが可能です。

一時的なあふれ呼の応答や夜間対応などの実業務での活用のほか、無償での環境提供プランを利用したボイスボット導入・検証でもご利用いただいています。



「ekubot Voice PRO」

本格導入向け PBX 接続型ボイスボット(2021 年 6 月中旬正式リリース予定)

生活者にとって、高品質かつ高難度な電話対応業務の自動化を目的としたクラウドサービスです。オペレーターへの有人対応スイッチ時の CTI ポップアップなどコールセンターでの AI と人のハイブリッド運用を実現し自動化効率や領域を最大化します。

電話対応中の本人属性確認や問合せ内容の切り分け、故障診断・問診業務など幅広い分野での活用を想定しています。



「ekubot Chat LITE」

FAQ 応答に特化したチャットボット

FAQ の照会、応答に特化したチャットボットクラウドサービスです。FAQ 応答に必要な機能に特化し、設定項目を減らすことで簡単に導入・活用ができる製品として 2021 年 6 月 1 日より提供を開始しました。

オンラインでの申込、システム環境の発行・設定など最短 1 日で FAQ チャットボットの導入が可能で、30 日間の無償プランで操作性の事前確認も可能となっています。



「ekubot Chat PRO」

業務プロセス自動化チャットボット

FAQ 応答を含む、各種手続きや受付など、オペレーターが行っているチャット業務プロセスの自動化を目的として作られたチャットボットクラウドサービスです。製品の故障診断や交換受付、資料請求業務の自動化、通信販売などの商品購入支援など幅広い業務での導入実績があります。

クライアント企業様ごとの導入目的やサービス設計、運用体制に合わせた導入設計や機能のカスタマイズ、システム連携等の導入支援サービスと共に多くの企業に導入しています。



ウェビナーのお知らせ

「ekubot™」シリーズに関して 2021 年 6 月 8 日にサービスリニューアルウェビナーを予定しております。本ウェビナーでは、4 製品の特長や事例などを中心により詳細なサービス説明を行います。

ウェビナーページ

https://www.cloud-contactcenter.jp/seminar-20210608?hs_preview=xywqHtFJ-48023767692

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/ja/>

全国で 3 万人を超える従業員を擁し、1982 年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と生活者との接点となって、様々な CRM サービスを展開して参りました。2020 年には『中期経営計画 2022』により、在宅コンタクトセンターの 4,000 席への拡大や、データ活用をはじめとした DX 推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、ヒトとテクノロジーを掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社の使命である「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」を実現して参ります。

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@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199