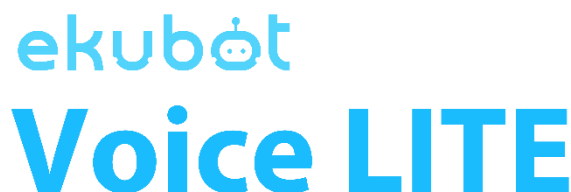


ベルシステム24、AIボイスボット「ekubot® Voice LITE」において 特定の用途に特化した廉価版パッケージプランを提供開始

～第一弾として保険料控除証明書の再発行受付パッケージを実装～

コンタクトセンターアウトソーシング事業を全国で展開する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：当社）は、自社開発の AI ボイスボット「ekubot® Voice LITE」をより多くのユーザーの方々に利用していただくことを目的に、特定の用途に特化したパッケージプランを新たに開発、10 月 5 日より提供開始しました。

ekubot
Voice LITE

特定の用途に特化したパッケージプラン「ekubot® Voice LITE」では、利用頻度の低い付加価値機能を一部削除することで、低コストでの提供を実現し、導入しやすい AI ボイスボットサービスとして、コンタクトセンターの業務効率化を支援します。

「ekubot® Voice LITE」は、当社が提供するコンタクトセンター自動化ソリューション「ekubot®」シリーズの一つで、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、初期費用無料で、最短 1 日でのスピーディーな導入を可能とする、AI ボイスボットクラウドサービスのエントリーモデルです。

■導入背景

コロナ禍において非対面でのコミュニケーションニーズの高まりや、企業における DX およびデジタル化の推進等によって、カスタマーサポート領域でも IT ソリューションを活用した問い合わせの自動化が加速しています。一方、高齢者等の機械操作が不慣れな方や、複雑化する製品・サービスについての問い合わせに対応するため、使い慣れた電話での問い合わせニーズは根強く、ボイスボットのニーズが高まっています。

今回、幅広い利用者にボイスボットソリューションを体験していただけるよう、様々な業界において特に自動化ニーズの高い用途に限定したパッケージ商品の開発に至りました。

■機能概要

「ekubot® Voice LITE 用途別パッケージ」は、特定の利用シーンを前提とすることで、機能や価格、シナリオなどを最適化したプランです。導入企業は、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により、利用可能となります。目的に応じた必要最小限の機能のみを実装しています。

昨年より提供している、保険料控除証明書の再発行受付テンプレートを応用した「控除証明対応パッケージ」を第1弾として、時期や時間帯によって問い合わせが集中し、つながらない場合に一次受付を行う「あふれ呼受付」や、お客様の問い合わせ内容から解決に繋がる Web ページへ誘導する「SMS ウェブ誘導」等を開始しており、中小企業や個人事業主の方からニーズが高い「秘書代行」については 2022 年内を目途に実装を予定しております。

■用途別パッケージプランの一覧（現在提供予定のもの）

保険業界向け 控除証明対応  証券番号やお名前を確認し再発行処理受付するだけでなく、SMSでお客様へ内容の確認・修正を行い処理に必要なデータの精度を高めます。	繁忙業務向け あふれ呼受付  繁閑差の大きい業務や突発的な入電増など想定外のコールボリュームが発生した際にボイスボットが一時応答を行い折り返しコール予約を受付けます。	自己解決促進 SMSウェブ誘導  お客様のお問い合わせ内容を伺い、該当するウェブページをAIが判断。ウェブサイトのURLをSMSでお客様宛に送信します。	中小企業/個人事業主 秘書代行  お客様からの入電を自動応答、ご要件を伺った後折り返しご連絡する旨をお伝えし切電。担当者宛に入電があったことをメールでお知らせします。
---	---	---	---

※パッケージプランの内容、価格は変更となる可能性があります。

※「控除証明対応」は 10 月 5 日から、それ以外は 2022 年内目途での提供開始予定。

そのほかの機能アップデートも順次進めており、複数の音声認識エンジンの搭載による音声認識精度の向上などを既に実施済みです。

<プロダクト web サイト： <https://ekubot.bell24.co.jp/>>

■今後の展望

今後も、多様なニーズに合わせ、自動化ソリューション「ekubot®」シリーズでの機能追加・改善の検討を進めるとともに、当社のコンタクトセンター運営の実績におけるノウハウと IT テクノロジーを融合した様々な業界・業種での課題解決や応対品質の向上に向けて、新たなサービスを開発していきます。

関連プレスリリース

- ・ボイスボットのエン트리モデル「ekubot（エクボット）」を提供開始

<https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20200826/>

- ・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

<https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20210604/>

- ・コンタクトセンターでのボイスボット導入から運用までをワンストップで支援する

「ekubot Voice PRO（エクボットボイスプロ）」を提供開始

<https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20210720/>

- ・ボイスボットクラウドサービス「ekubot VoiceLITE」に、保険料控除証明書の再発行受付テンプレートを機能追加

<https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20211201/>

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

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」の力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@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199