

2021年3月16日

各位

株式会社TOKAI
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

LPガスのコールセンターに自動音声対応ソリューションを導入 ～AIを活用した電話受付業務の自動化によりサポート品質と業務効率を向上～

株式会社TOKAI（代表取締役社長：小栗 勝男、本社：静岡県静岡市、以下：TOKAI）は、2021年2月よりコールセンターでのLPガスに関するお客様からのお問い合わせ窓口業務に、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（代表取締役社長：柘植 一郎、本社：東京都千代田区、略称：CTC）の、AIを活用したコールセンター向け自動音声対応ソリューション「CTC-AICON（シティーアイコン）」を導入し、ガス器具の操作方法や不具合およびその他問い合わせの電話受付業務の自動化を開始しました。

TOKAIは、LPガス関連事業を全国展開し、現在67万件（業界3位）のお客様にご利用いただいております。このお客様サポートに当たるコールセンターでは、ご契約の手続きやガス器具、ガス料金に関する数多くの問い合わせに対応しております。このお客様対応の更なる品質向上にむけ、お客様の待ち時間の短縮を図るとともに、コミュニケーターの対応時間を削減するべくCTC-AICON[※]の導入を行いました。

CTC-AICONは、コールセンターでの問い合わせ対応において、AIを活用して問い合わせ内容をテキスト化して分析し、音声応答までを自動で行うソリューションです。今回の導入では、例えばガスコンロの取り付け方や給湯器の操作方法、ガス器具の不具合など、お客様からの問い合わせの一次対応、および必要に応じた訪問サポートの受付予約で活用し、約20%の自動受付率の向上を見込んでいます。

TOKAIでは既にガス料金のお支払いに関する窓口と、引っ越しに伴うガスの定期保安点検の窓口業務において、当システムを導入してコミュニケーター業務を一部自動化しています。今回の対象業務の拡大によりコールセンターの自動受付率を現状の40%から60%に引き上げることを見込んでいます。

TOKAIはこれからもコールセンター業務のサービス品質とお客様満足度の向上および業務効率化に努めてまいります。

※「CTC-AICON」の詳細はCTCのホームページ(https://www.ctc-g.co.jp/solutions/ctc_aicon/)を参照ください。
※「CTC-AICON」はCTCの登録商標です。

【報道機関からのお問い合わせ先】

株式会社TOKAI 事業戦略事業部 TOKAI サポートセンター 担当：小泉
TEL : 054-273-4970

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 広報部 三井

TEL : 03-6203-4100 / E-mail:press@ctc-g.co.jp