

2020年11月24日  
日研トータルソーシング株式会社

## AI コンシェルジュによるカスタマー対応開始

～ロボット事業支援サービスをご利用の方を対象に～

### 24 時間 365 日電話による自動受付可能に！

日研トータルソーシング株式会社（本社：東京都大田区）はこのほど、弊社のロボット事業支援サービスを利用されるユーザー（協働ロボットの導入企業や導入を検討されている企業及びパートナー企業の皆さん）を対象に、音声認識による電話自動応答サービス「AI コンシェルジュ®」を使ったカスタマーサービスを開始します。これにより、ロボット事業支援サービスに関するユーザーからのテクニカル相談など、「24 時間 365 日」、電話による自動受付が可能になります。弊社はカスタマー対応強化により、緊急時や初動対応の迅速化を図ることで顧客満足度の向上につなげて参ります。

#### ■背景

##### 緊急相談などのカスタマー対応を強化

弊社では、工場の自動化や協働ロボットの導入等を検討している企業（エンドユーザー）を対象に、パートナー企業（ロボットメーカー・ロボット Sier 企業）と連携し、導入シミュレーションの提示、仕様書の作成代行、実機のセッティング、ティーチング等のロボットに関するトータルソリューションを提供しています。

これまでのカスタマー対応については、ユーザー（導入企業、パートナー企業）ごとに情報を共有・管理できるカスタマーシステムを通じて、弊社の技術スタッフがトラブルを把握・対応等を行う仕組みを構築しておりました。しかし、工場などは 24 時間体制で稼働しているケースも少なくないため、今回、AI コンシェルジュによる自動音声電話受付システムを導入することで、技術スタッフが対応できない夜間などでも「24 時間 365 日」電話やチャットによる自動受付が可能になります。

#### ■「AI コンシェルジュ®」導入で実現できること

##### ユーザーの利便性向上を図り、適切なサポート体制構築

ユーザー関係者は深夜や休日に関係なく、「24 時間 365 日」いつでも好きなタイミングで電話やチャットを使用して連絡・相談することが可能になります。また、部品発注なども AI との対話やチャットボット機能で完結できるようになるほか、技術スタッフによる対応が必要な場合は、電話番号などから顧客情報を特定し、弊社担当者まで自動転送される仕組みとなっており、相談内容に応じた適切なサポート体制を構築できるようになります。

##### 蓄積されるデータを基に認識制度が向上、情報共有も迅速化

AI に寄せられた相談内容は自動でデータ化され、蓄積された内容を基にその認識精度が向上します。相談内容に応じて自動で回答することも可能になります。また、カスタマーシステムと連携しているため、弊社担当者が相談内容等を迅速に把握、対応できるほか、対応事例は AI による機械学習によって蓄積されるので、類似のトラブルが発生したときの対処法としてユーザーに提示されるようになり、より迅速に解決策を届けられるようになります。

＊『AI コンシェルジュ®』について (<https://www.tactinc.jp/ai>)

『AI コンシェルジュ®』は、USEN-NEXT GROUP の株式会社 TACT（本店：東京都品川区）が開発した AI オペレーションシステム。企業などのコールセンターにおける問い合わせ対応や商品の申し込み受付（受注）などの業務を AI が自動応答するサービス。ユーザーが電話をかけると、AI から「名前」「住所」「問い合わせ内容」等に関する質問があり、その回答をリアルタイムで音声認識します。『AI コンシェルジュ®』が認識した相談内容は、全て音声やテキストのデータとして残り、それを後から確認することも可能です。これにより、早朝や深夜、休日の受付が可能になり、また待ち時間なく自動で受付できるようになります。

 TACT  
USEN-NEXT GROUP

【日研トータルソーシング株式会社 概要】

設 立 1981年4月  
本社所在地 東京都大田区西蒲田  
代表者 清水 浩二  
事業内容 総合人材サービス（業務請負事業／人材派遣事業／人材紹介事業）

ニュースリリースに関するお問い合わせ先  
日研トータルソーシング株式会社 広報グループ  
〒144-0051 東京都大田区西蒲田 7-23-3 日研第一ビル  
TEL 03-5711-6482