



コンタクトセンターの自動化

AI Telephone Assistant

AI Telephone Assistantとは？

アティファイは、コンタクトセンター向けの **人工知能**ソリューションの構築において、長年の経験の専門的なAI知識を持っています。

このソリューションにより、あらゆる規模のコールセンターおよびカスタマーサポート・ホットラインで、大量の電話による問い合わせの処理を自動化することができます。



お客様を呼び出したり、人間のような会話を真似たりして、電話にコミュニケーションできる、特定の業務に特化したAIアシスタントを構築しています。



電話をかけてきたお客様が必要とする情報を把握する

(通常の質問、技術的な問題の解決、口座明細の確認、配送状況の確認など)



必要な情報を探し出し、お客様に提供する

(通常の質問への回答、問題解決手順の案内、請求書/アカウントステートメントに関する情報の提供、パスワードのリセットなど)



通話中のお客様から必要な情報を登録し、CRM/データベースに保存する

(氏名、連絡先、趣味など)。

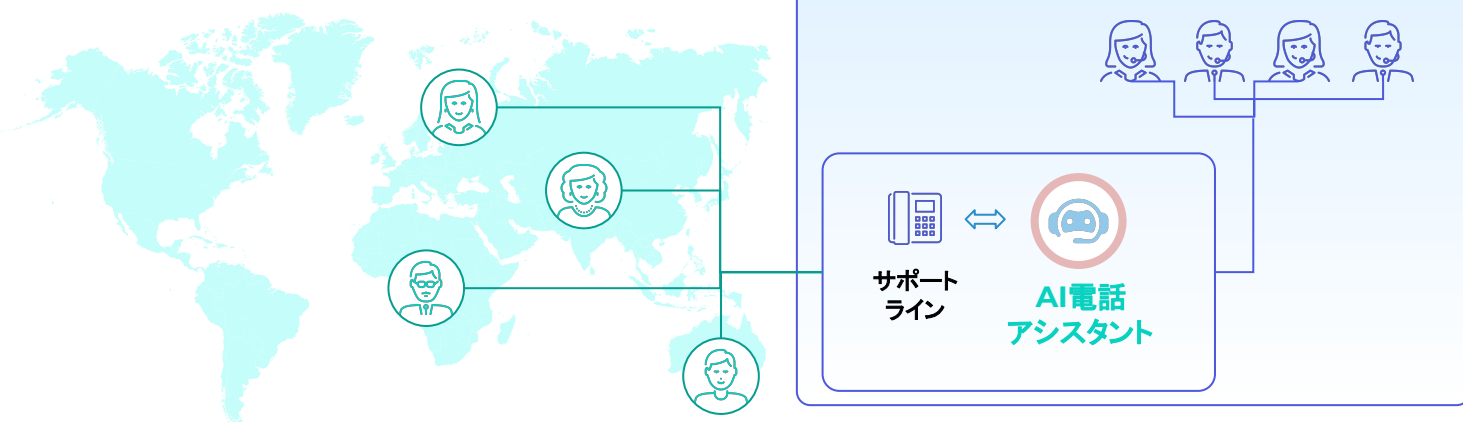


収集した情報の後処理する


(予約/アポイントメントのスケジュールリング。予約、アポイントメント、電話、他チームへの問い合わせなど)

顧客

オペレーター

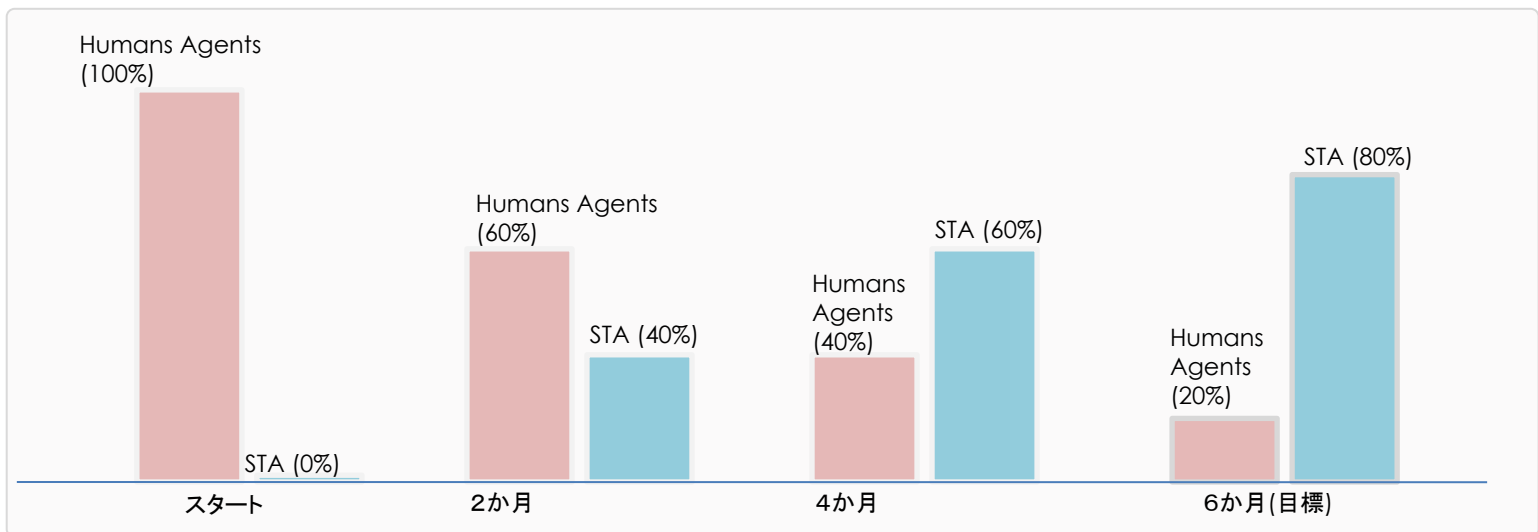


スマートフォン・アシスタントは、人間のエージェントを完全に置き換えることができるのか？

 AI Telephone Assistantは、導入後数ヶ月間、継続的にスキルトレーニングを行う必要があります。このトレーニングにより、お客様のコミュニケーションスタイルに合わせたソリューションを提供することができます。その結果、AI Telephone Assistantは徐々にその効果を高め、全体的なカスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。

お客様の電話サポート業務の内容にもよりますが、現在かかってくる電話の60~80%程度をスマートフォン・アシスタント(STA)が代行すると試算されています。しかし、残りの20~40%の問い合わせを処理するためには、ある程度の人的作業が必要になります。このソリューションでは、通話中にライブエージェントによる支援の必要性(複雑な非標準ケース、顧客の要求の曖昧さが大きいなど)が確認されると、そのような通話を転送することができます。

期待される顧客層 サポートするワークロード分布のダイナミクス



上記の数値は参考数値であり、特定のプロジェクトによって異なる場合があります

期待できる効果



コスト削減

サポート業務の大半はテクノロジーで対応するため、必要最低限の人員で対応する。



サービス 利用可能時間

STAIは24時間365日、サービスを中断することなく着信に対応することができます。



サービス 継続性

不測の事態が発生しても、サポートに支障をきたさない
(COVID-19で世界中のコールセンターが全面停止した場合など)。



操作 効率性

STAでは、お客様からの電話対応だけでなく、電話対応後の予約やメール報告、データベースへの情報登録などの業務も可能です。データベースへの情報追加など、コール後の処理も可能です。

以下はカスタマーサポート業務を自動化するためのユースケース

- よくあるお問い合わせの対応
- お客様からの問い合わせを CRM に記録し、サポートサマリーを作成し、記録番号をお客様と共有
- 顧客認証
- トランザクション(購入、予約、アポイントメント)を処理
- 確認メールを送信
- 顧客の特定情報(請求書、配送状況など)を抽出し、会話中に共有



すべてのステージで専門的な知識を提供

お客様のビジネスオペレーションを分析して、適切なソリューションを設計する上に、期待される効果を見積もり、導入前と導入後のプロフェッショナルサポートを提供します。





英語
(US)



英語 (UK)



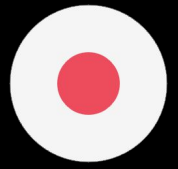
ドイツ語



スペイン語



韓国語



日本語

Note: 2023年、さらに他の言語を追加予定

デモ録音

以下の音声例は、STAが着信を処理する方法を示しています。



事例1 (ホテル予約)

<https://atify.ai/downloads/ai-telephone-assistant-sample1.mp3>



事例2 (ニーズ把握、連絡先収集、アポイントメント設定)

<https://atify.ai/downloads/ai-telephone-assistant-sample2.mp3>

お問い合わせは、弊社AIプロダクトチームまでお願いします。

メールアドレス: info@atify.ai

御社のビジネスに最適なシステムを設計するために、迅速にご連絡をいたします。

Contacts



150-0001,
東京都渋谷区神宮前六丁目23番4号桑野ビル2階



TEL: +81 03-6672-1406



info@atify.ai



atify.ai

