

## アグレックス、コンタクトサービスのチャンネルラインナップに NTT ドコモが提供する「AI 電話サービス」を追加 ～ヒト×AI のマルチチャンネル対応でヒトによる呼量の削減と CX 最大化を両立～

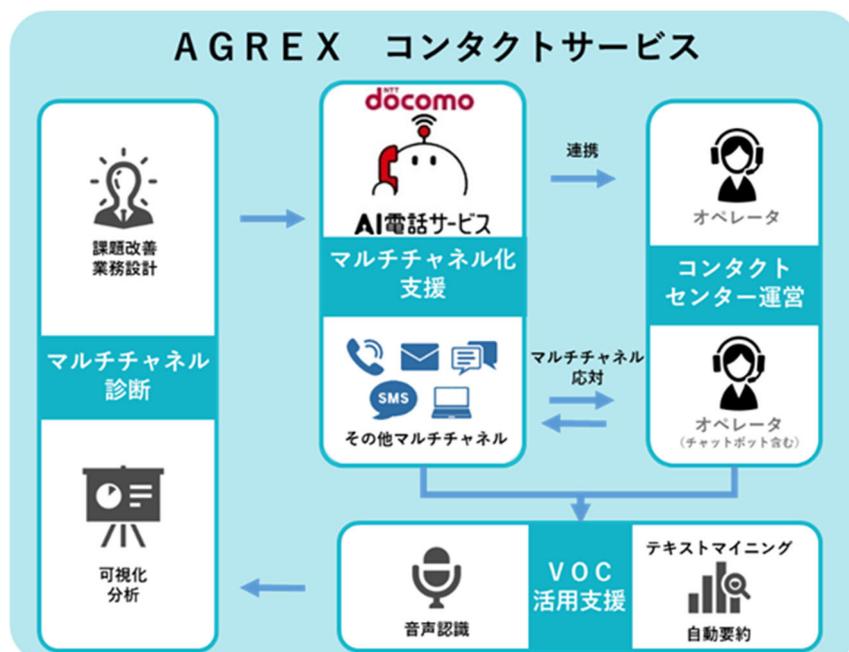
TIS インテックグループの株式会社アグレックス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：畝森達朗、以下 アグレックス）は、アグレックスが提供するコンタクトサービスのラインナップに株式会社NTT ドコモ（以下 ドコモ）が提供する「AI 電話サービス」を追加することを発表します。

アグレックスのコンタクトサービスは、コンタクトセンターの立ち上げ・運用を担う「コンタクトセンター運営」や、AI チャットボット導入や SMS 配信、EC サイト構築などを行う「マルチチャンネル化支援」、コンタクトチャンネルで蓄積した VOC（ユーザーの声）を分析しマーケティングや業務改善に活かす「VOC 活用」、業務全体を可視化・分析し最適な業務設計・改善を行う「マルチチャンネル診断」を柱に、これらのサービスを複合的に提供しています。実績に基づいたノウハウや経験を有する人材が、専門スキル・技術力を駆使してお客様業務全体の最適化を支援します。

今回アグレックスは、新型コロナウイルス感染拡大を契機としたコンタクトセンターの環境変化に柔軟に対応するため、電話業務の自動化を可能とするドコモの「AI 電話サービス」をラインナップに追加し、コンタクトサービスにおけるチャンネルを拡充・強化しました。

「ヒト×AI のマルチチャンネル対応」により、非定型もしくは電話以外の対応は従来のコンタクトサービスで、電話での定型もしくは時間外の対応は AI 電話サービスが担うことで、24 時間 365 日・複数チャンネルによる受付体制の構築が可能となりました。これにより、ヒトが対応する呼量が削減でき、近年の人材不足やコロナ禍などの緊急時における体制縮小などの課題に応えます。

また、時間に縛られずにスピーディに問い合わせをしたい、普段から利用している SNS で連絡をとりたいといった多様化するユーザーニーズに応え、お客様における CX（顧客体験）最大化を支援します。



今後もアグレックスは、豊富なコンタクトサービス提供実績をもとに、お客様の事業内容にあわせた対応スキームを設計し、お客様のコンタクト業務全体の最適化とCX改善によるロイヤルティ向上をサポートします。

## ■「AI 電話サービス」とは

「AI 電話サービス」は、Amazon Connect などの各種 PBX とドコモ AI エージェント API®を組み合わせることで、AI による電話業務の自動化を実現するサービスです。従来からコンタクトセンター等で利用されている自動音声応答システム「IVR」※1とは異なり、ユーザーの音声を認識し、言語処理・音声合成によって会話シナリオに沿った返答を行うため、ユーザーとの自然な会話が可能です。また、コンタクトセンターだけでなく、日常業務の電話も自動化でき、昼夜問わず、お客様の都合に合わせた対応ができます。

※1 ユーザーからの入電に対して、事前録音された音声案内を再生し、ユーザーの入電理由に応じた番号入力によってオペレーターへ対応の振り分けを行うシステム

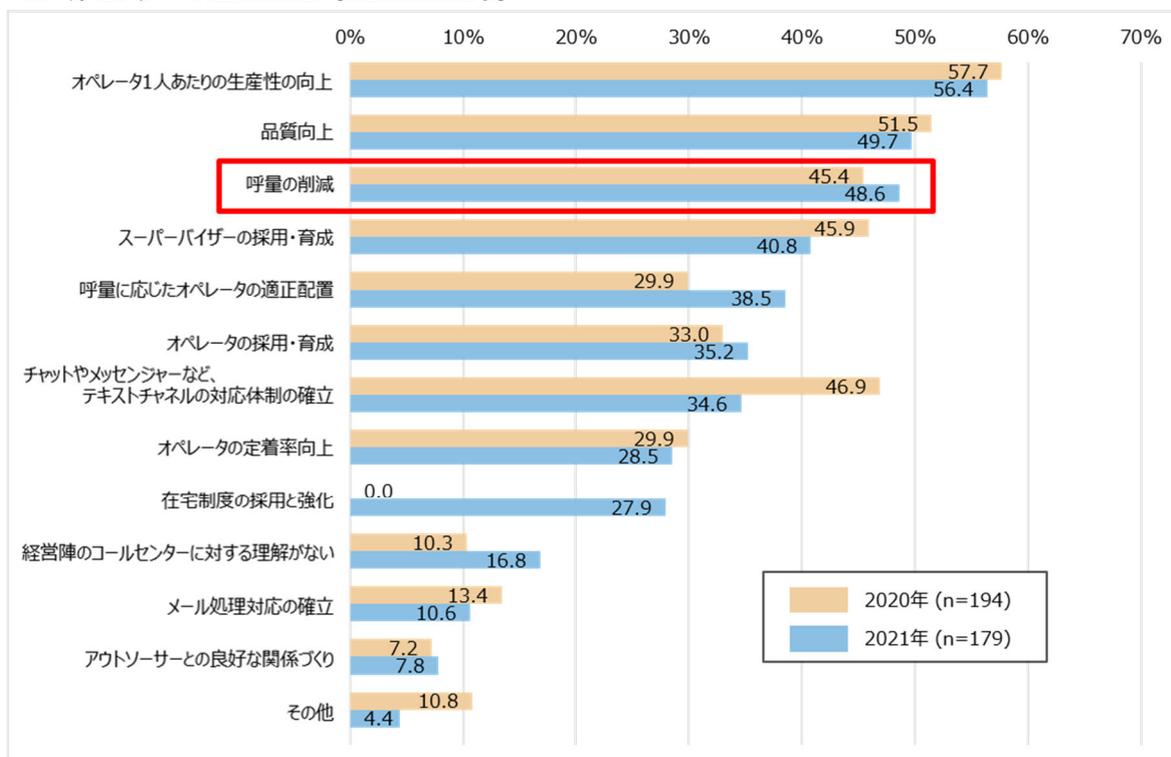
## ■背景

近年、新型コロナウイルス感染拡大をきっかけに、3密対策の一環としてチャットやSMSなどテキストチャネルの対応体制の強化や在宅ワークを推進する企業が増える中、ウィズコロナに向けた体制構築を進めるべく呼量削減に注目が集まっています。

呼量削減を目的にチャットボットの導入などデジタルシフトを進める企業が多い一方、解決率が上がらない、シニア層に定着されないなどの課題もあり、呼量を削減しながら、より確かな顧客満足を実現するためには、ヒトとデジタルによるハイブリッド対応が必要不可欠です。

アグレックスは、今回、新たに「AI 電話サービス」をラインナップに加え、ユーザーニーズの多様化に迅速に対応できる体制をつくることで、お客様のCX向上を支援します。

### コールセンターの運営課題（複数回答あり）



※出典 「コールセンター白書2021」発行：株式会社リックテレコム

## 株式会社アグレックスについて (<https://www.agrex.co.jp/>)

アグレックスは、BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）、SS（ソフトウェアソリューション）、SI（システムインテグレーション）を柱とする総合情報サービス企業です。1965年の創業以来、半世紀にわたり、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネスを中心に事業を展開し、その後システム開発・運用へとその領域を拡大してきました。アグレックスは、業務処理とITのノウハウを総合化・融合化し、お客様に最適なソリューションを提供し続けます。

## TIS インテックグループについて

TIS インテックグループは、国内外グループ2万人を超える社員が『ITで、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摂」「都市集中・地方衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心とした様々な社会課題の解決に向けてITサービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

※ 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。

※ Amazon Web Services, 『Powered by Amazon Web Services』ロゴ、[およびかかる資料で使用されるその他のAWS商標]は、米国および/またはその他の諸国における、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。

※ 「ドコモAIエージェントAPI」は、株式会社NTTドコモの登録商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

### 【本件に関するお問い合わせ先】

#### ◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社アグレックス

企画本部 経営企画部 酒井、林

TEL : 03-5371-1503 E-mail : agrex\_info@agrex.co.jp

#### ◆本サービスに関するお問い合わせ先

株式会社アグレックス

営業本部 営業統括部 産業公共営業部 染谷

TEL : 03-5371-1505 E-mail : eigyou-3@m.agrex.co.jp