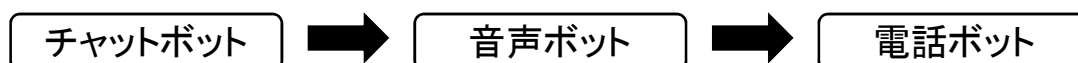


電話からの自然言語による問合せに、電話FAQボットが自動応答するサービスを提供 ～ 社内外からの問合せ稼働削減、働き方改革へ～

株式会社アロートラストシステムズ(所在地:東京都品川区東五反田一丁目11番15号、代表者 安藤晴己)は、音声AIアシスタント向けのお問合せ音声自動応答インターネットサービス「TalkBridge™ 音声FAQ (トークブリッジ音声FAQ)」(以下、本サービス)を、電話からでも利用できるようにしました。



【電話によるメリット】

弊社はいち早く音声AIアシスタント向けに本サービスを提供しましたが、スマートスピーカーの法人利用は複数の課題がありお客様が導入をためらっている状況がありました。特に「他人の前でスピーカーに話しかけるのが恥ずかしい」「プライベートな質問を周りの人に聞かれたくない」「うるさいところで使えない」などの課題があげられています。そこで、本サービスを電話から利用できるようにすることで、課題を解決し、普段から電話での通話になれている方や高齢者などでも本サービスを気軽に利用できるようになります。

【IVRとの違い】

コールセンター等で使われているIVRシステムは、ボタン押下で選択したり決まったガイダンスを流す事しかできませんでしたが、本サービスは自然言語による選択や質問をAIが理解し、自動応答することが出来ます。

【応答データ(Q&Aデータ)の投入方法】

応答データは導入先企業から提供して頂く必要がありますが、既にWebサイトにQ&Aのページを作っている場合は、そのサイトから取り込むことができ、Q&Aデータを作成する手間が省けます。

【利用シーン】

- ・社内向けITヘルプデスク
 - ・お客様や住民向け「よくあるお問い合わせ」
 - ・総務人事向け問合せ窓口
 - ・専門職やベテランのノウハウをナレッジ化して共有
- 今まで人が対応していた上記作業を置き換える事により、問合せ稼働を削減できます。

【システム構成】

本サービスはAmazon社、Microsoft社、Google社などの信頼できるクラウドとAIを組み合わせで構成されています。

クラウドを使ったサービスとなりますので、24時間365日どこからでも複数同時応答が出来ます。

【サービスデータ】

サービス名	音声自動応答FAQサービス「TalkBridge 音声FAQ」(トークブリッジ音声FAQ)
提供時期	2018年10月1日(事前利用相談可)
提供価格(税別)	導入費:30万円～ 月額利用料:クラウド使用基本料5万円+FAQデータ数によるお見積り+電話サービス利用料(従量制)

【本件に関するお問い合わせ先】

- ・株式会社アロートラストシステムズ デジタルデザイン事業部
- ・担当者:倉持 悟(くらもち さとる)
- ・TEL: 03-5421-3391 FAX:03-5421-3398
- ・MAIL: d-design@arrow-trust.co.jp
- ・URL: <https://www.arrow-trust.co.jp/>

※記載されている会社名、製品名および名称は各社の登録商標または商標です。

音声自動応答FAQサービス「TalkBridge 音声FAQ」(トークブリッジ音声FAQ)とは

電話やスマートスピーカー(AIスピーカー)、スマートフォンやタブレットのAIアシスタントアプリから利用できる、音声自動応答お問合せサービスです。



動作概要

1. 利用者が電話をかけます
2. 着信後、インフォメーションが流れます
3. 利用者が質問をします
4. AIが回答します
5. 正しく回答できたか確認します
6. 利用者の回答をテキストで保存します
7. 保存した利用者からの回答は、Q&Aのチューニングの際に役立ってます

お電話ありがとうございます。
こちらはxxお問い合わせサービスです。
ご質問をどうぞ。

xxの申請方法を教えてください。

xxを申請する場合は、xxにあるxx申請書をご記入いただき、総務部のxxまでご提出ください。

お役にたてましたでしょうか。

ご利用環境	各種電話(IP電話での受信となります) Amazon Echo シリーズ(*1)、Alexaアプリ(スマートフォン、タブレット) Google Home シリーズ、Googleアシスタントアプリ(スマートフォン、タブレット)
-------	--

*1: Amazon Echo Spot も動作確認済み

【会社概要】

- ・名称: 株式会社アロートラストシステムズ ・代表者: 安藤晴己(あんどう はるみ)
- ・設立: 2007年3月(創業1962年6月)
- ・所在地(東京支店): 〒141-0022 東京都品川区東五反田一丁目11番15号 電波ビル4F
- ・事業内容: 情報システムサービス事業(独立系ソフトハウス)

※Amazon Echo, Alexaは米国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。

※©2017 Google LLC All rights reserved. Google Homeは Google LLCの商標です。

※その他記載されている会社名、製品名および名称は各社の登録商標または商標です。