

## 大阪ガスとNTT ComがAI自動音声応対によるコンタクトセンター受付サービスを開始

大阪ガス株式会社は、NTTコミュニケーションズ（NTT Com）が提供する「ボイスDXコンサルティングモデル」（本ソリューション）を活用し、お客さまからの「ガス設備調査 訪問日時の変更」の電話にAIが自動で音声応対する受付サービス（本サービス）を2020年4月より開始しました。

従来のオペレータによる応対に加え、NTT Comの独自技術を用いた本ソリューションを導入することで、大阪ガスのコンタクトセンターにおける電話受付の利便性をさらに高め、お客さま満足度の向上をめざします。

### ■背景

デジタル化の進展に伴い、大阪ガスは、従来のコンタクトセンターでの電話受付に加え、インターネット受付やチャット受付を導入するなど、お客さまサポート窓口の拡充に努めてきました。

NTT Comは、デジタルトランスフォーメーション（DX）によってお客さまとの接点強化を実現する「Smart Customer Experience」を重点領域の1つとして推進しています。

このたび、両社はすべてのお客さまにご満足いただける応対を実現するため、窓口サービスのさらなる利便性向上をめざし、コンタクトセンターにおける電話受付の自動化に取り組みます。

### ■サービス概要と特長

#### (1) サービス概要

従来のオペレータによる電話受付やインターネット受付、チャット受付に加え、AIの自動音声応対による電話受付を開始します。

- ・開始日：2020年4月3日（金）
- ・受付時間：月～土 9：00～19：00  
日・祝 9：00～17：00
- ・電話番号：ガス設備調査の日時変更受付専用ダイヤル：0120-099-209
- ・受付内容：ガス設備調査の訪問日時の変更

#### (2) 特長

- ・複雑な操作に不慣れな方にもやさしい自動音声応対による電話受付を実現：AIとの自然な会話により日時変更の手続きを行うことができ、ダイヤルプッシュ入力操作に不慣れな高齢の方などがご利用しやすい電話受付サービスを提供します。
- ・電話応対から受付内容の手配までの全業務プロセスの自動化を実現：NTT Comの独自技術で最適化した音声認識、AIエンジン、音声合成機能と、大阪ガスの業務手配システムなどを連携させることで、訪問日時の変更に必要な全業務プロセスを自動化します。

### ■今後について

今後も両社は、本サービスの利用状況を分析して継続的な品質改善に取り組むとともに、受付時間の拡大などお客さまの利便性および、満足度のさらなる向上に努めます。

また、本ソリューションを「ガス設備調査 訪問日時の変更」の受付以外にも活用することで、お客さまに一層ご満足いただけるコンタクトセンターの実現をめざします。

### ◆問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ

経営企画部 広報室

TEL 03-6700-4010

E-mail pr-cp@ntt.com

URL <https://www.ntt.com/about-us/press-releases/news/article/2020/0402.html>

