

2019年10月2日

ボイスデジタルトランスフォーメーションの提供開始について

NTTコミュニケーションズ(以下 NTT Com)は、通信事業者として培ってきた高品質な音声サービスを AI などの先進技術やサービスと組み合わせることにより、企業のデジタルトランスフォーメーション(DX)を実現する「ボイスデジタルトランスフォーメーション」(以下 ボイス DX)の提供を開始します。

「ボイス DX」は、お客さまのニーズに合わせて「コンサルティングモデル」と「パッケージモデル」の2種類からお選びいただけます。前者は2018年12月から提供中の「コンタクトセンターDXソリューション」の内容を引き継ぎ、2019年10月2日より「コンサルティングモデル」の名称で提供を行います。後者は2020年度中の提供を予定しています。

NTT Com は、データによる企業のデジタルトランスフォーメーション(DX)に必要なすべての機能をワンストップで提供する「Smart Data Platform」を中核として、データ利活用ビジネスを推進しています。

本サービスは、「Smart Data Platform」との連携によってデータ利活用を実現するアプリケーション群「Apps on SDPF」の一つです。詳しくは、下記 Web サイトをご参照ください。



<https://www.ntt.com/business/sdpf/>

1. 背景

近年、国内における労働力人口の減少や、「働き方改革」に対する意識の高まりを背景に、従来にも増して生産性の向上が求められるようになっていきます。

NTT Com は、フリーダイヤルやナビダイヤルの提供などを通じて培った音声サービスに関する技術やノウハウにもとづき、「音声」を活用したビジネスのデジタル化を推進することで、業務の大幅な効率化や生産性の向上を実現します。これにより、企業のお客さまは、顧客満足度の向上や新規事業の開拓など、新しい付加価値の創出にリソースを活用することが可能になります。

2. 概要

ボイス DX は、音声を活用した業務プロセスの自動化により DX を推進します。音声サービスに加え、NTT Com の高精度な言語解析 AI「COTOHA®」や、NTT グループの RPA である「WinActor®」、また「Twilio」や「Box」、「Salesforce」などの外部パートナーの技術やサービスを組み合わせて実現します。

本格的な DX ソリューションを提供する「コンサルティングモデル」と、より手軽に業務プロセスの自動化を実現する「パッケージモデル」の 2 種類があり、お客さまの用途や事業規模に応じて選んでいただくことが可能です。オフィスにおける業務の効率化や、コンタクトセンターにおける顧客接点の強化など、さまざまな形で活用できます。



3. 「コンサルティングモデル」の特長

■顧客接点の拡大とオペレーター人材不足の解消を実現する本格的 DX ソリューション

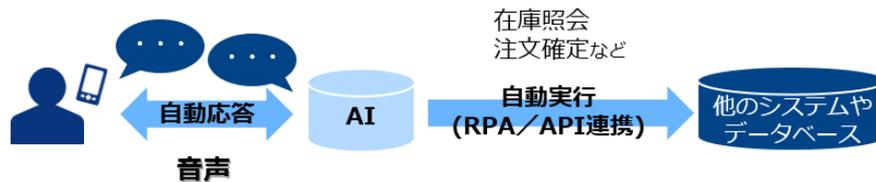
AI と RPA の組み合わせ、あるいは API を介した AI とのシステム連携によって、コンタクトセンターにおける応対から事務処理までのプロセス全体を自動化し、生産性を大幅に向上させるソリューションです。フリーダイヤルやナビダイヤルなどを長年提供してきた実績にもとづく高度な業務設計コンサルティングや、AI がベストパフォーマンスを発揮するためのチューニングなどのマネージドサービスも提供します。

業務によっては、人手を介さず AI と RPA などに対応を完遂できるようになるため、時間をかけた丁寧な接客が必要とされる対応への注力が可能になり、顧客体験の向上を図ることができます。

<「コンサルティングモデル」の利用例>

商品注文受付

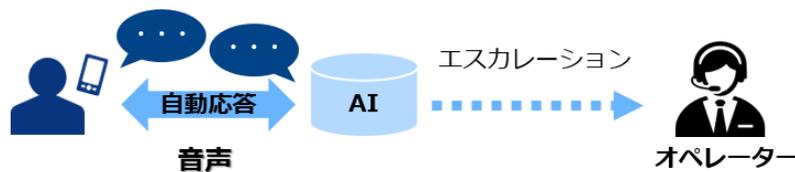
お客様の商品注文から、在庫照会や注文確定などの後続の業務まで、プロセス全体を自動化することが可能です。AIによる自動応答とRPA、あるいはAPIを介したシステム連携を行うことで、人手を介さないスピーディーな処理を実現します。



FAQ 対応

お客様からのお問い合わせについて、よくあるご質問(FAQ)への回答パターンをあらかじめ AI に学習させておき、自動応答を可能にします。これにより、24 時間の問い合わせ対応体制も実現できます。

なお、AI で解決できなかったお問い合わせについては、以後の対応を人間のオペレーターに引き継ぐ(エスカレーションする)ことも可能です。



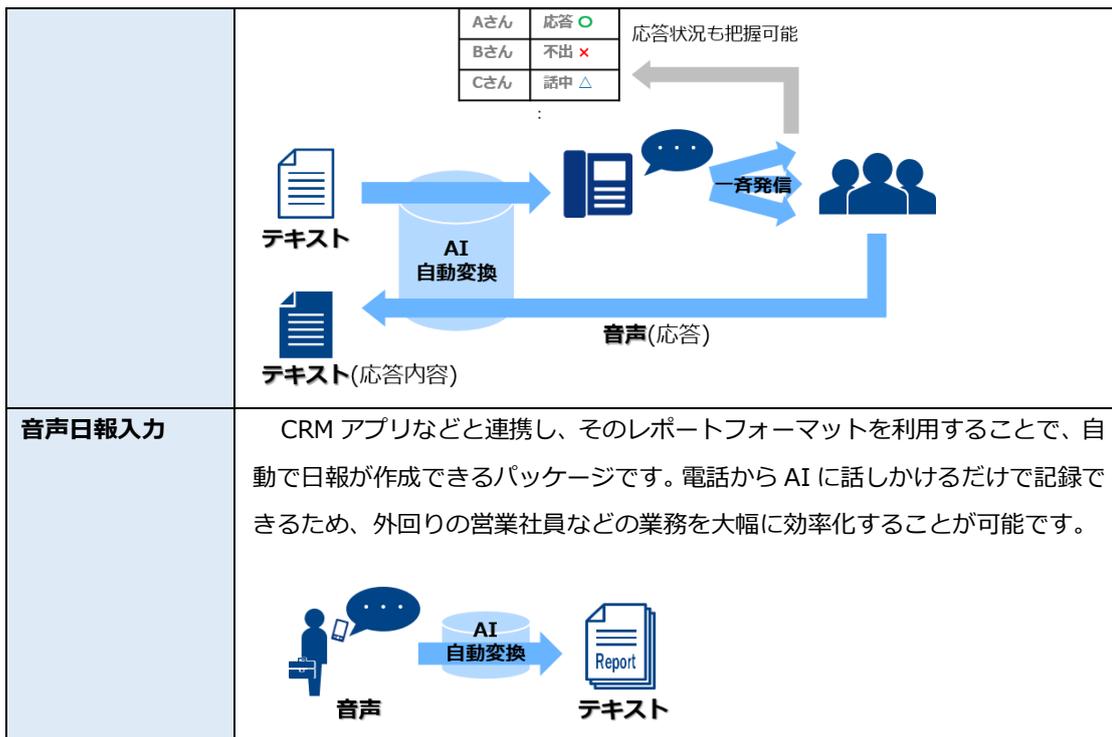
4. 「パッケージモデル」の特長

■業務プロセスの自動化で手軽に DX を実現

定型的な業務や、稼働の多いプロセスを自動化できるように設計したパッケージをご用意します。用途に合ったパッケージを選んでいただくことで、スピーディーかつ安価に導入できます。(2020 年度提供予定)

<例>

パッケージ名	内容
一斉自動コール	緊急時など、たくさんの相手に一斉に電話をかけることができるパッケージです。伝えたい内容をテキスト入力するだけで、AI がその内容を音声に変換し、電話を自動で発信します。応答状況の把握が可能であり、確実に情報を伝えたいときに活用できます。また、相手の応答内容をテキスト化することができるため、応答状況の可視化やそれによる一元管理が可能です。



このほかにも、話中や留守電時に受けた電話に対して AI と会話した内容をテキスト化するパッケージや、AI による音声翻訳機能を含むパッケージなどを予定しています。また、安心安全なデータ利活用が可能な「Smart Data Platform」と組み合わせることで、顧客ニーズの高度な分析に活用できるパッケージなど、テキストとしてデジタル化された音声データの価値を最大限に引き出せるようなラインアップの拡充を検討していきます。

5. ボイスDX「パッケージモデル」のトライアル

NTT Comと日本情報通信株式会社(本社：東京都中央区、代表取締役社長：廣瀬 雄二郎、以下 NI+C)は、「NI+C Cloud Power」^{※1}、「NI+C EDIシリーズ」^{※2}や、NI+Cのお客さまが利用されるシステムに関する運用保守業務の効率化を目指し、2019年10月より、ボイスDX「パッケージモデル」のPoC(トライアル)を開始します。

(1) トライアル概要

故障検知からシステムエンジニア(SE)への連絡、およびSEによる応答内容の可視化までの完全自動化を目指しており、ファーストステップとして、監視担当者からSEへの一斉連絡と応答内容の収集までを「一斉自動コール」パッケージで行うトライアルを実施します。

(2) トライアルの流れ

故障を検知した監視担当者が、SE に伝えたい内容をテキストで入力します。その内容を AI が音声に変換し、SE に対して一斉に電話を自動発信することで、確実に内容を伝えるトライアルを行います。また、SE が音声で応答した内容を自動でテキスト化し、応答状況の可視化と一元管理を行います。

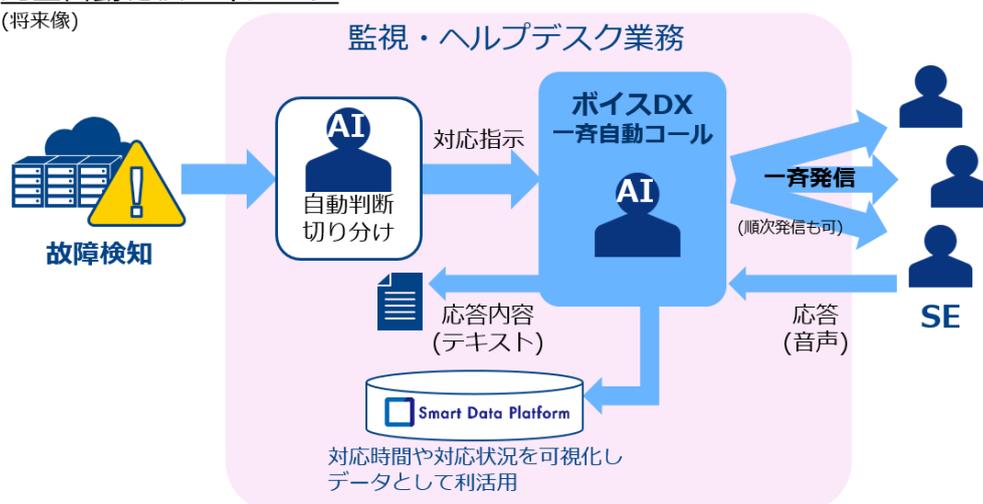
電話連絡稼働の大幅な効率化と対応の迅速化によって、故障復旧に稼働を集中することが可能になるため、エンドユーザの顧客満足度向上が期待できます。

NTT Com は、トライアルの結果をボイス DX の改善や機能強化に活かしていきます。また、「Smart Data Platform」と連携したデータの利活用も検討します。

NI+C は、今後このトライアルを通じて得られた知見やノウハウを活かし、同様のニーズを持つサービス提供事業者の DX をサポートしていきます。

完全自動化後のイメージ

(将来像)



6. 今後の展開

NTT Com は、お客さまの DX を実現する「DX Enabler™」として、ボイス DX の提供をはじめとした「Smart Data Platform」にもとづくエコシステムの構築を通じ、社会的課題の解決に取り組んでいきます。

今後も、安心安全なデータ利活用を実現する機能を順次提供していく予定です。

※1 : NI+C が提供するクラウドサービスの一つで、「IBM Power Systems (旧 AS/400, AIX)」を基盤とした仮想ホスティングサービスです。お客様の要件に合わせて、ネットワークサービスや運用サービスなどをカスタマイズして提供しています。詳細は次の Web サイトをご覧ください。
<https://www.niandc.co.jp/sol/product/nic-cloud-p/>

※2 : NI+C が提供する、自動車業界などで 20 年超実績の EDI 製品群です。「EDIPACK[®] (エディパック)」、「EDI ゲートウェイサービス」、「UTRAD (ユートラッド)」、「.com Exchange (ドットコム エクスチェンジ)」などの EDI ブランドで提供しています。詳細は次の Web サイトをご覧ください。NI+C EDI シリーズホームページ(英語) <https://niandc-edi-series.com/>

*WinActor[®]は、NTT アドバンステクノロジー株式会社の登録商標です。

*その他、記載の社名、商品名およびロゴは各社の商標または登録商標です。