

2021年7月8日
三菱UFJニコス株式会社
NTTコミュニケーションズ株式会社

三菱UFJニコスの債権回収の問い合わせ対応業務にNTT Comの AI自動音声応答ソリューション「COTOHA Voice DX Premium」導入

～お客さまの利便性向上とオペレーター業務の最適化を実現、7月12日から～

三菱UFJニコス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：石塚 啓、以下 三菱UFJニコス）とNTTコミュニケーションズ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：丸岡 亨、以下 NTT Com）は、NTT Com 開発のAI対話型エンジンを搭載したAI自動音声応答ソリューション「COTOHA Voice DX Premium」^{※1}（以下 本ソリューション）を、三菱UFJニコスの債権回収に関する電話対応業務に導入することで合意し、カード会員からの問い合わせにAIが自動音声により“会話形式”で回答する「FAQ サービス」を2021年7月12日から開始します。

1. 背景

三菱UFJニコスは、キャッシュレス決済の進展に伴い多様化する会員からの問い合わせに正確かつ迅速に対応するため、オペレーター業務の最適化による会員の更なる利便性向上を日々検討しています。

NTT Com は、デジタルトランスフォーメーション(DX)によって企業とお客さまの接点強化を実現する「Smart Customer Experience」を重点領域の一つとして推進しています。今回、NTT Comの本ソリューションを活用することで、三菱UFJニコスとお客さまの接点強化を実現していきます。

2. FAQ サービスについて

MUFGカード^{※2}の初期督促業務における営業時間外^{※3}対応用として導入します。会員が電話で「入金方法を教えてほしい」などと質問すると、AIが予め学習していた内容から最適な回答を導き出し音声で案内します。

<特長>

(1) オペレーター業務を最適化

会員からの電話での問い合わせに対し、AIが最適な回答を導きだし自動で案内します。

営業時間外でも問い合わせ対応が可能になることで、営業時間内の照会件数の平準化が期待できオペレーター業務の最適化が図れます。

(2) 要望に応じたWebページへ誘導

AIが会員の要望に応じた内容のWebページのURLを判断し、SMSにてご案内します。

(3) 電話受付時間の拡大で利便性向上

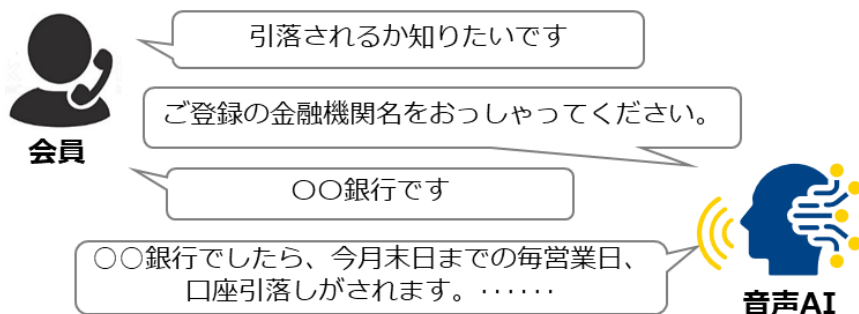
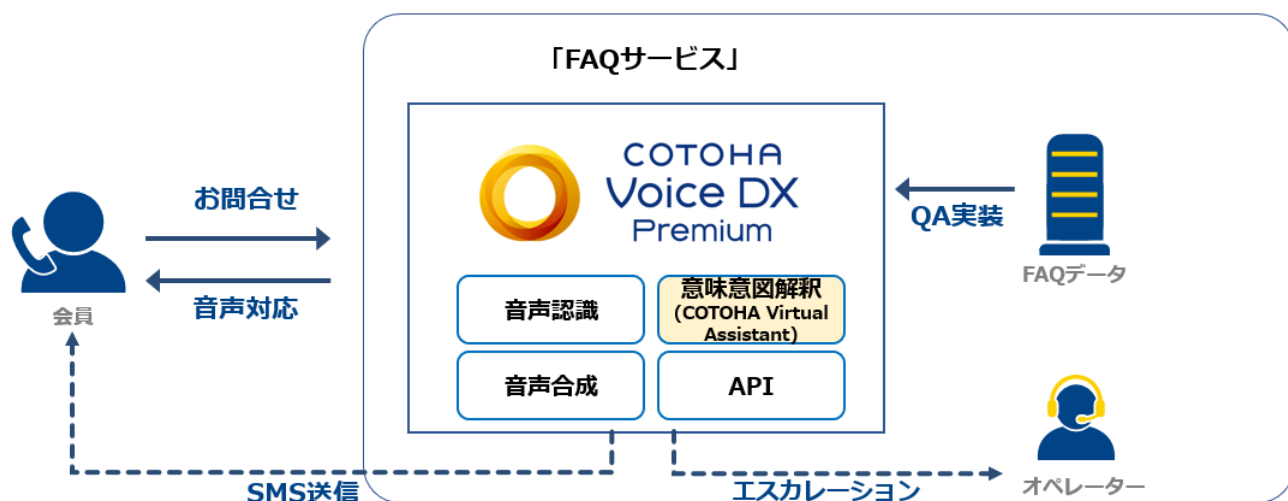
「FAQ サービス」の導入により、よくあるご質問などの問い合わせが営業時間外でも可能になり、会員の利便性向上につながります。

3. 本ソリューションの特長

本ソリューションは高齢の方をはじめ多くの方になじみ深い、電話というお客さまとの接点をAIによって自動化するものです。従来の1問1答形式の対応ではなく、「COTOHA Virtual Assistant」^{※4}の日本語意味解析エンジンを活用することで、従来の自動対応の課題であった「一律の機械的な対応」の改善が可能です。例えば、回答が一意に定まらない曖昧な問い合わせや、キーワードからは複数の質問・回答が想定される複雑な問い合わせなどに対しても、AIが不足情報を判断の上、更問で確認し、適切な回答を返します。このように、お客さまに応じた柔軟な対応をすることで、より高い応対率と完了率を実現します。また、NTT Comの経験豊富なITコンサルタントが導入・運用時のチューニングやカスタマーズセンターの運用改善のサポートを行うことで、継続的に応対の精度を高めていくことができます。

さらに、電話対応に加え、対応内容の記録や支払い予約システムへのデータ投入などの後続タスクを自動化することにより、応対からお支払いまで一気通貫した生産性向上が可能です。

【「FAQ サービス」イメージ図】



4. 今後について

今後、三菱 UFJ ニコスと NTT Com は連携を強化し、対応可能な問い合わせ内容の拡充や本サ

ービス提供時間拡大と対応状況に応じた有人才オペレーターへの切り替え、業務プロセス全体の自動化の検討など、会員の利便性向上と業務最適化の取り組みを進めていきます。

三菱 UFJ ニコス は、今後もお客さまとのコミュニケーションの活性化を図ることで、更なるお客さま満足度の向上につなげていきます。

<https://www.cr.mufg.jp/>

NTT Com は、事業ビジョン「Re-connect X」にもとづき、生活者・ビジネス・社会を、安心・安全かつ柔軟に「新たな価値でつなぎなおす」ICT サービス・ソリューションを提供し、ニューノーマルの世界におけるサステイナブルな未来の実現に貢献していきます。

<https://www.ntt.com/about-us/re-connectx.html>

- ※1: 対話型 AI エンジンと API を組み合わせ、コンタクトセンターの応対から事務処理までのプロセス全体を自動化するソリューションです。
- ※2: フランチャイジーを除く。
- ※3: 平日 17:20～翌 9:00・土日祝日。
- ※4: NTT Com が提供する、対話型 AI エンジンです。NTT グループが蓄積・精錬した日本語辞書および AI 関連技術「corevo®(コレボ)」と NTT Com が独自開発した自然言語解析技術により、的確な日本語の理解による自然な対話を実現しています。また、対話だけでなく、業務システムと連携して自動で処理を行うことも可能です。

「corevo®」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。<https://group.ntt.jp/corevo/>



* 記載されている会社名、製品名やサービス名は各社の登録商標または商標です。