

「AIオペレーターによる自動受付システム」を導入

～いつでも繋がる安心と対応の均一化により、顧客満足度向上を目指す～

このたび弊社は、2025年7月7日より、お客さまの利便性向上と、迅速かつ的確なご案内を実現するため、AIを活用した自動化システム「CAT.AI CX-Bot」を導入しましたのでお知らせいたします。

弊社では、2024年11月よりコンタクトセンターにおいてIVR（自動音声応答）およびSMS通知の提供を開始し、お客さまの利便性および満足度の向上に取り組んでまいりました。このたび、コンタクトセンターにおける対応スピードのさらなる向上と言葉での説明が難しい内容の正確な伝達を実現するため、AIを活用した「CAT.AI CX-Bot」の導入を決定いたしました。

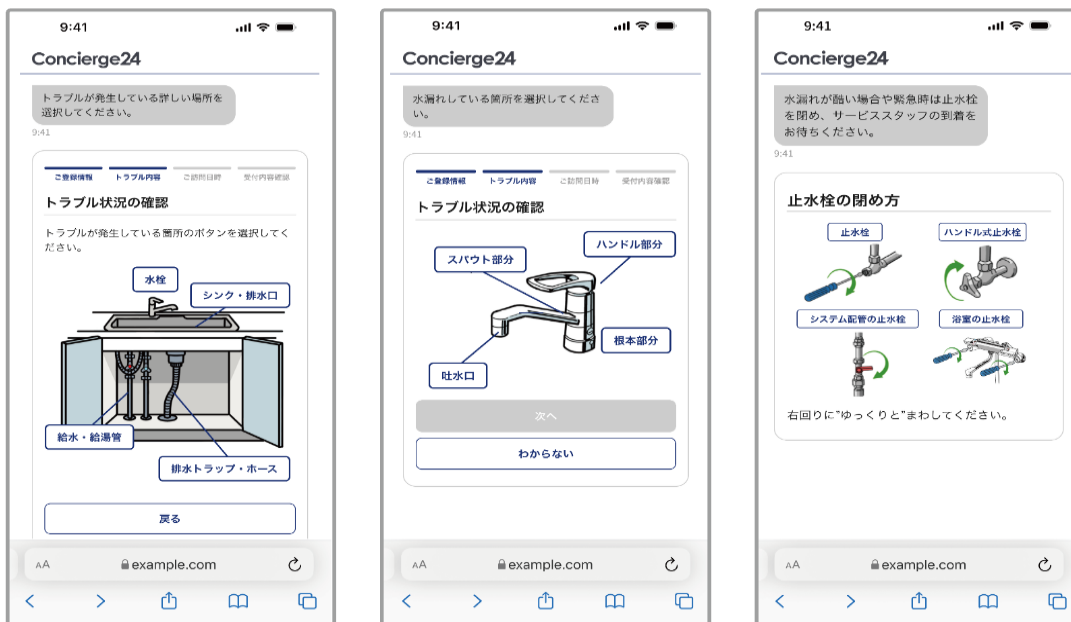
本取り組みにより、お客さまからのお問い合わせ内容に応じて、適切な窓口へスムーズにご案内するとともに、ご自身で行える応急処置のご案内から出勤受付まで、一連の対応をAIによる自動応答で即時に行う体制を整えました。なお、緊急時やオペレーターによる対応が必要な場合には、従来どおりオペレーターが対応いたします。これにより、お客さまには「すぐに」「わかりやすく」お手続きいただける、より安心で利便性の高いサービスを引き続きご提供してまいります。

今後は、本取り組みの効果検証を踏まえながら、さらなる顧客満足度の向上を目指すとともに、暮らしの中で生じる「困った」に、よりやさしく寄り添うサービスの提供を推進してまいります。あわせて、業務プロセスの改善および先端テクノロジーの活用を通じて、より効率的で質の高い対応体制の構築に努めてまいります。

■ スムーズな操作を実現する仕組み

トラブル発生箇所はスマホ画面でイラストや選択肢から直感的に選べ、音声案内も連動しているため、簡単に操作いただけます。視覚からも理解できる機能を利用するため、説明が難しい場合でも情報の伝達がよりスムーズになります。

図 ご利用イメージ



使用イメージ（左から）①トラブルが発生している箇所をイラストから選択 ②具体的な水漏れ箇所をイラスト上で選択 ③ユーザー自身で対処可能な応急処置の方法を案内