

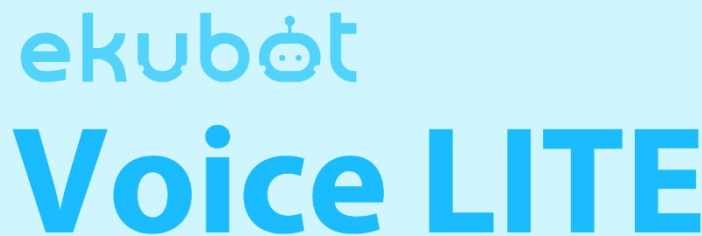
ベルシステム24、ボイスボットクラウドサービス「ekubot VoiceLITE」 に、保険料控除証明書の再発行受付テンプレートを機能追加

～保険業界での問い合わせ受付業務における繁閑差の課題解決をサポート～

コンタクトセンターアウトソーシング事業を全国で展開する株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：当社）は、自社開発のボイスボット※クラウドサービス「ekubot Voice LITE」の保険業界向けの新機能として、年末から年度末にかけて問い合わせが集中する年末調整や確定申告に特化した「保険料控除証明書の再発行受付」のボイスボット対応テンプレート（以下：本機能）を機能追加し、提供を開始しました。

これにより、ボイスボットによる一次受付対応が可能となり、特定の繁忙期に合わせた有人対応窓口の増席や人材確保などの保険業界での課題解決を目指します。

※ボイスボット：AI 搭載の音声認識が可能なソフトウェアを用いることで、利用者が自然言語による音声発話により自動応答システムを操作できる仕組み。

The logo for ekubot Voice LITE, featuring the word 'ekubot' in a light blue sans-serif font with a small robot head icon above the 'o', and 'Voice LITE' in a larger, bold, blue sans-serif font below it. The entire logo is set against a light blue rounded rectangular background.

「ekubot Voice LITE」は、当社が提供するコンタクトセンター自動化ソリューション「ekubot®」シリーズの一つで、コンタクトセンター混雑時の一次受付や資料請求・予約受付など定型的な受付業務を、自動音声で応答するボイスボットクラウドサービスのエントリーモデルです。初期費用無料、最短 1 日でのスピーディーな導入が可能のため、ボイスボットの技術レベルの体験・把握や、本格導入前のトライアルとして生活者のボイスボット利用状況の調査や費用対効果のシミュレーションにも利用できます。

■機能追加の背景

例年、保険業界では、年末から年度末にかけての年末調整や確定申告に合わせ、お客様からの保険料控除証明書の再発行に伴う問い合わせが急増する傾向にあります。従来のコールセンターでは、この時期に合わせて、有人対応窓口の席数を増やし対応を行っていましたが、一時的な繁忙に合わせた人材の確保は、採用

や研修などで費用も時間もかかると同時に、閑散期には余剰人員が発生するリスクも高まり、運用が非効率となる課題がありました。

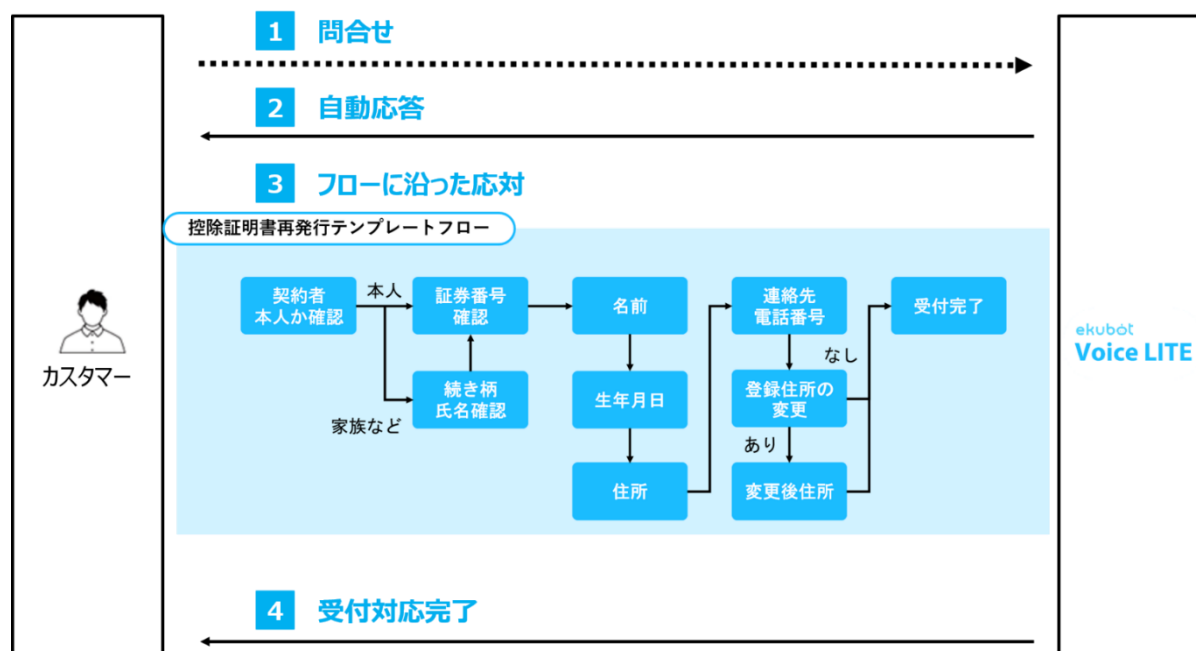
一方、このような課題を解決する自動応答ソリューション導入ニーズは高まっているものの、質問に応じた回答シナリオ作成に時間を要することから、導入費用だけでなく時間を要することも課題となり、なかなか導入が進まないケースもありました。

そこで当社では、「ekubot Voice LITE」に、当社の保険業界での業務運用ノウハウを基にした、控除証明書の再発行受付のシナリオテンプレートを組み込むことで、容易に利用開始できるよう本機能の開発に至りました。

■機能の概要

本機能は、「ekubot Voice LITE」のテンプレート機能により、控除証明書の再発行受付に必要なヒアリング項目に特化したシナリオテンプレートです。専用ダイヤルに電話をかけると、ボイスボットによる自動音声により、控除証明書の再発行に必要なヒアリングを進め、一次受付をします。その後、コミュニケーターがボイスボットの受付内容の確認を行い、不備などがあった場合は、コミュニケーターが折り返し電話をかけ内容の確認を行うなど、有人対応とのハイブリット体制での運用を想定しています。

繁忙期における運用側の工数削減に加え、高齢者等の機械操作が不慣れな方の問い合わせにおいても、使い慣れた電話での問い合わせはそのままに、24 時間 365 日での控除証明書の再発行を受け付けることができます。



サービスフロー図

■今後の展望

本機能の提供を皮切りに、今後も、汎用的に定型化が可能なもの、かつニーズがある業務については、シナリオテンプレートを随時追加していく予定です。

当社のコンタクトセンター運営の実績におけるノウハウと、自動化ソリューション「ekubot®」シリーズをはじめとした IT テクノロジーを融合し、様々な業界・業種での課題解決や応対品質の向上に向けて、新たなサービスを開発してまいります。

<参考> 「ekubot®」シリーズについて：<https://www.cloud-contactcenter.jp/ekubot>

※「ekubot VoiceLITE」での控除証明書発行受付のデモ動画も確認できます

関連プレスリリース

- ・ボイスボットのエン트리モデル「ekubot®（エクボット）」を提供開始
<https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20200826/>
- ・企業のコンタクトセンターDX 支援の強化を目的に、自動応答ソリューションのサービスメニュー体系を刷新
<https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20210604/>
- ・コンタクトセンターでのボイスボット導入から運用までをワンストップで支援する
「ekubot Voice PRO（エクボットボイスプロ）」を提供開始
<https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20210720/>

ベルシステム 24 について 企業 URL：<https://www.bell24.co.jp/ja/>

全国で 3 万人を超える従業員を擁し、1982 年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と生活者との接点となって、様々なサービスを展開して参りました。2020 年には『中期経営計画 2022』により、在宅コンタクトセンターの 4,000 席への拡大や、データ活用をはじめとした DX 推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、ヒトとテクノロジーを掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社の使命である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現して参ります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail：pr@bell24.co.jp / TEL：03-6896-6199