

2021年3月31日  
株式会社 NTT ネクシア

## AI 音声応答サービスの提供開始について

株式会社 NTT ネクシア（以下、NTT ネクシア、代表取締役社長：高美 浩一）は、お客様からの電話での問い合わせに、AI がオペレーターに代わり音声で応答する「AI 音声応答サービス」の提供を開始しました。

NTT ネクシアは、簡易な問い合わせから複雑・高度な問い合わせまで、クライアント様とそのお客様のコミュニケーションをデザインし、クライアント様の課題に沿った AI 音声応答ソリューションを提供してまいります。

### 1. 背景

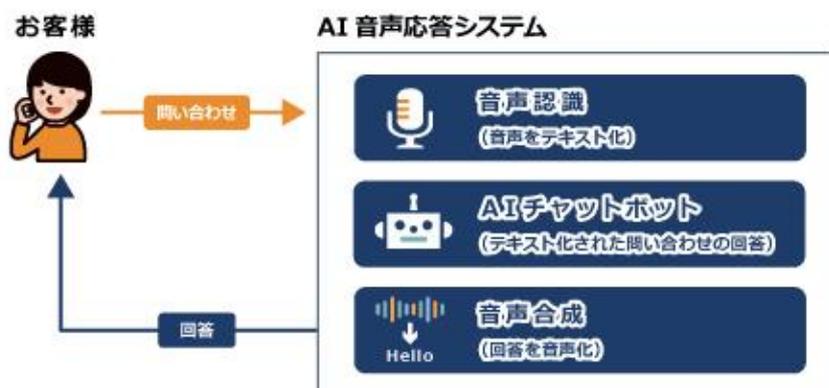
NTT ネクシアでは、オペレーターによる“人ならではの付加価値の高い応対”と AI チャットボット等の“デジタル技術を活用した効率的な応対”により、顧客接点の拡充やお客様との関係性強化に取り組んできました。デジタル技術を活用したコミュニケーションは、AI チャットボット等のテキストによる応答が中心となっている一方、電話での音声対応はオペレーターが行っており、オペレーションの効率化が課題となっていました。

その効率化手段として期待される AI 音声応答サービスは、利用技術やチューニング工程により応対できる内容、範囲、レベルが簡易なものから複雑・高度なものまで様々です。当社では、自社ソリューション開発を進めるとともに、NTT グループ内外のソリューションも含め、クライアント様の課題に沿った最適なソリューションを提供させていただくことといたしました。

### 2. AI 音声応答サービスの概要

AI 音声応答サービスは、音声認識、チャットボット、音声合成等のデジタル技術を融合させることで、音声による問い合わせに対し、人手を介さずに AI がオペレーターに代わって電話応対を行うことができるサービスです。企業様のコンタクトセンターが抱える電話業務の「人手不足の解消」「繁忙期・閑散期の要員調整」「24 時間 365 日の稼働」等の課題を解決し、業務効率化による生産性の向上を、企業様とともにめざします。

## 【AI 音声応答の基本的な仕組み】

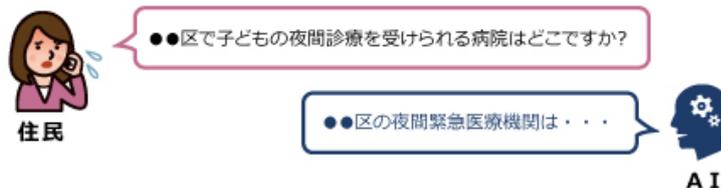


### (1) 簡易な問い合わせ対応 (受電のみ対応)

予めご用意いただいた一問一答型の FAQ に基づき、問い合わせに対し音声で回答します。店舗案内や粗大ごみの分別、機器の簡単な操作案内等にご活用いただけます。

本対応には、当社で開発した AI 音声応答サービスのエントリーモデル「AI 音声応答サービスパッケージ」等をご提供しております。

#### ▼ 具体的イメージ例



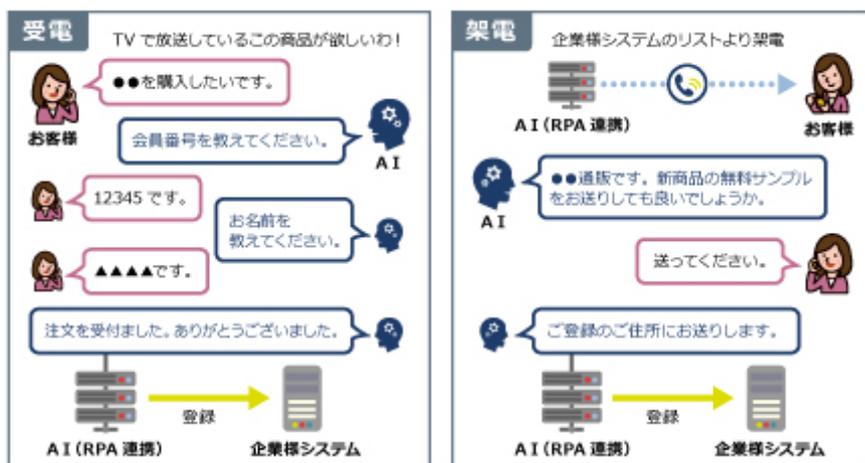
### (2) 複雑・高度な問い合わせ対応 (受電・架電、事務処理等の自動化に対応)

問い合わせに対し、質問・問診により必要情報を確認した上で、回答や受付を行います。また、必要に応じて、電話転送や RPA との連携による事務処理入力等も可能です。通販等の注文受付、修理工事日・飲食店等の予約受付・変更、見守り・在宅確認、商品サービスのご案内や督促等、幅広いシーンでご活用いただけます。

本対応には、NTT ドコモが提供する「AI 電話サービス※」等をご提供しております。

※当社における NTT ドコモ「AI 電話サービス」販売開始については[こちら](#)

#### ▼ 具体的イメージ例



### 3. 期待される導入効果

本サービスの導入により、AIによる電話対応の自動化、品質の均質化のみならず、音声のコミュニケーションを必要とする方へのサービス時間拡大が可能となり、企業様のCX向上に貢献いたします。

- (1) サービス時間の拡大
- (2) サービス品質の均質化
- (3) オペレーションの効率化

<本件に関するお問い合わせ>

#### ■ サービスに関するお問い合わせ

デジタルトランスフォーメーション推進室 [担当：鈴木 聡／福田]

URL：<https://www.ntt-nexia.co.jp/inquiry/service.html>

#### ■ 報道機関からのお問い合わせ

企画サービス本部 企画経理部門 企画・広報担当 [担当：音羽／加藤]

TEL：011-212-1419