

各 位

ポストコロナ時代を見据えたコールセンター業務効率化 サービス『絶対リーチ™！for コールバック』提供開始！

～ お客様の「電話待ち時間ストレス」解消・オペレーターの「折り返し電話」業務の効率化を実現 ～

テクノロジーで企業業務の効率化と多様な働き方を支援する AI CROSS 株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：原田典子）は、顧客からの電話対応業務を担うコールセンターに向けて、自動音声応答システム（以下 IVR）とショートメッセージサービス（以下 SMS）を組み合わせることで、顧客満足度の向上とオペレーター業務の効率化を実現するサービス『絶対リーチ™！for コールバック』を 2020年6月17日（水）から提供開始することをお知らせいたします。

▶ 『絶対リーチ™！for コールバック』サービス紹介ホームページはコチラ：

<https://www.aixmsg.com/zettai-reach-forcallback/>

絶対リーチ! for コールバック

サービス提供時期について

新型コロナウイルス感染症第二波の可能性が懸念されつつも、日本の経済活動は徐々に再開されつつあります。一方、各企業や業界はポストコロナ時代としての事業継続方法や働き方の多様化など企業変革を推進しています。

その中でもコールセンターは、サービス提供の構造上どうしても「3つの密」になりやすい状況にあり、オペレーターの健康確保のため早急な対策が求められるとともに、顧客対応の観点から止めることのできない重要なサービスとなっております。

「あふれ呼」対策など既存課題も含め、多くのご相談をいただいております。



経済活動が再開されることに併せ、顧客の相談窓口やコールセンター向けに開発を進めていた本サービスは通常時の利用に加え、オペレーター稼働を制限せざるを得ない状況でも活用可能なサービスです。そのため少しでも多くの企業に知っていただき、事業継続および拡大、またコールセンター業務のスマート化に活用できればと考え、この度開発スケジュールを前倒ししての提供開始となりました。

『絶対リーチ™！for コールバック』とは

『絶対リーチ™！for コールバック』を活用したお客様対応のイメージ



IVR と SMS を組み合わせることで、「お客様の折り返し電話予約」を効率化するサービスです。

オペレーターリソース都合等により電話を受けられない時、通話転送設定するだけで、「折り返し電話依頼」を自動受付。顧客は自動音声ガイダンスによる「要件（※）」「コールバック先電話番号」「希望する折り返し電話のタイミング（※）」をプッシュ入力するだけで手続きを完了することができます。

また記録した内容は専用 Web 画面で一括管理をすることが可能なため、オペレーターはリストや応対状況を確認しながらの架電が可能です。

さらに本サービスでは IVR に加え、SMS を活用することでお客様の携帯電話宛に「折り返し元の企業電話番号」や「折り返しが繋がらない際の伝言」などをお知らせする機能を持っており、架電時の「電話が繋がらない！」を防ぎ、オペレーター業務の効率化と顧客満足度の向上を実現します。

（※）設定はスキップすることも可能です

『絶対リーチ™！for コールバック』3つのポイント

1：IVR による「つながらない」・「長い保留時間」からの顧客の解放

受電できない電話を転送するだけで自動音声応答システムによるコールバック予約を実現

2：専用 Web 画面でのコールバック状況一覧確認と SMS 機能搭載による業務効率化

専用 Web 画面によるコールバック予約と対応状況確認と SMS を活用したコールバック予約受付時や架電不在時のお知らせにより、オペレーター対応業務の効率化を実現

3：クラウド型サービス提供による初期導入コストの低減

クラウドを活用したサービス提供のため、高価なシステム機器設置が不要。また同時着信チャネル数共有 100 回線（※2）と冗長化構成により、お客様からの連絡をしっかりとキャッチ

（※2）ご希望によりお客様専用回線の確保も可能

想定活用シーン一例

- ・オペレーターの健康確保対策と業務効率化の両立
- ・顧客電話の待ち時間低減による満足度向上
- ・折り返し電話の効率化



今後も当社では展開中のメッセージングサービスと様々なサービスを組み合わせることで、企業の業務拡大や効率化を最大化を実現するサービスの企画・開発してまいりますので、引き続きのご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

【AI CROSS 株式会社 会社概要】

会社名 : AI CROSS 株式会社
代表者 : 代表取締役社長 原田 典子
住所 : 東京都 港区西新橋 3-16-11 愛宕イーストビル 13F
設立 : 2015 年 3 月
事業内容 :

- ・ビジネスコミュニケーションプラットフォーム事業
- メッセージングサービス開発・運営
- ビジネスチャットサービス企画・開発・運営
- AI Analytics サービス企画・開発・運営

URL : <https://aicross.co.jp/>

◆本件に関する AI CROSS への取材お申し込みおよびお問い合わせ先 :

AI CROSS 株式会社 PR 担当 MAIL : pr@aicross.co.jp

以 上