

「LINE AiCall」が上新電機の出張修理予約受付の支援を開始 夜間のコンタクトセンター受付をAIが行うことで「24時間受付」を実現

2021.09.27 AI関連サービス

家電量販店への「LINE AiCall」の提供は初の取り組み
AIの事前学習により、家電のジャンルと型番を口頭で伝えるだけで対象製品の照合が可能

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）は、LINEのAIテクノロジーブランド「LINE CLOVA」が提供する電話応対AIサービス「LINE AiCall」を、上新電機株式会社（本社：大阪府大阪市、代表取締役兼社長執行役員：金谷 隆平）が運営するコンタクトセンターへ提供し、AIによる夜間の出張修理サービス予約受付の支援を9月16日（木）より開始しましたので、お知らせいたします。



「LINE AiCall」は、LINE CLOVAのAI技術である「CLOVA Speech（音声認識）」と「CLOVA Voice（音声合成）」、および会話制御の仕組みを組み合わせることで、ユーザーの要望に対してAIによる自然な対話応答を実現し、目的を達成するソリューションです。行政をはじめ、飲食店舗、各種コンタクトセンターなどでご活用いただいています。

「LINE AiCall」のコンタクトセンターでの活用についてはこちら
https://clova.line.me/line-aicall/contact_center/

そしてこの度、上新電機が運営しているコンタクトセンターへの「LINE AiCall」の提供を9月16日（木）より開始しました。家電量販店への「LINE AiCall」の提供は初の取り組みです。これまで、上新電機は有人窓口の電話による出張修理予約を受付時間内（9:00~19:00まで）でご案内していましたが、この度の「LINE AiCall」の導入により、夜間（19:00～翌9:00まで）のコンタクトセンター受付をAIが応対し、家電の修理が必要なお客様は24時間いつでも電話での予約が可能になります。すでにWEBサイトは24時間での対応をしていましたが、「LINE AiCall」のAI電話応対によって、お客様が自分にあった予約手段を、好きなタイミングで選択することが可能になります。

また、お客様に対する電話での24時間対応が可能になったことに加え、店舗での取り扱いがある100万コードを超える製品型番のデータベースを事前に「LINE AiCall」が学習することで、お客様が家電のジャンルと型番を口頭で伝えるだけでAIによって修理対象製品の照合が行われ、よりスムーズでシームレスなご案内を提供いたします。さらに、上新電機のLINE公式アカウントとも連携し、電話での予約完了後、受付済みの連絡をLINEアプリ上にて行います。

LINE AiCallの場合

対話形式で、自然かつスムーズな応対が可能



お客様

ABC1234です

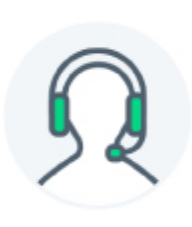
温度を下げてもエアコンが冷えないです

型番をお教えてください

ABC1234ですね

発生している症状をお教えてください

かしこまりました



LINE AiCall

※こちらの会話は一例になります。

LINEは、「LINE AiCall」をコンタクトセンターでご活用いただくことで、従来有人で行っていた受付・手続きをAIが対応し、電話業務によるスタッフの負担軽減や、新たに生まれた時間をサービスの提供に充てることに貢献します。また、お客様には時間や手段の制約がなく、好きなタイミングでサービスをご利用いただけるエフォートレスな環境提供を実現します。今回の取り組みでコンタクトセンターでのより有効なAI活用を実現することにより、今後控える労働力不足や人件費高騰などの問題解決も目指していきます。

LINEのAIテクノロジーブランド「LINE CLOVA」では、AI技術やサービスを通して、生活やビジネスに潜む煩わしさを解消すること、社会機能や生活の質を向上させることで、より便利で豊かな世界をもたらすことを目指しています。「ひとにやさしいAI」が自然なカタチで生活やビジネスの一部となるような、「これからのあたりまえ」を創出するべく、引き続きAI技術のさらなる向上や、ビジネスの連携を進めてまいります。

■本件に関する概要

提供開始日時：2021年9月16日（木）～
予約受付時間：「LINE AiCall」による電話受付 19:00～翌9:00
有人窓口による電話受付 9:00～19:00
URL：「ジョーシンアフターサービス」
<https://www.joshin.co.jp/j-service/>
受付電話番号：0570-0556-31

【上新電機株式会社】

1948年5月の創業以来、社是「愛」「まごころサービス」を基本精神として、主に家電製品を取り扱い、多彩なストアブランドを展開しています。「Joshin」や「キッズランド」に代表される店舗、豊富な品揃えを誇るインターネット販売、きめ細やかな顧客対応で差別化を図るサービス部門、これらジョーシンググループにおいて、専門知識を備えたスタッフが丁寧にお客さまのご要望にお応えし、豊かな暮らしを支える最適な商品やサービスをご提案しています。

<https://www.joshin.co.jp/>

【LINE CLOVAについて】

社会に技術とサービスを提供するLINEのAIテクノロジーブランドです。LINEが提供する、文字認識、画像認識、動画解析、音声合成、音声認識といったAI技術やサービスを通して、生活やビジネスに潜む煩わしさを解消すること、社会機能や生活の質を向上させることで、より便利で豊かな世界をもたらすことを目指しています。AI技術が、人に寄り添い、人をサポートし、人の負担を減らす。「ひとにやさしいAI」は、自然なカタチで生活やビジネスの一部となるような、「これからのあたりまえ」を創出します。

<https://clova.line.me/>

【LINE AiCallとは】

「LINE AiCall」はLINE CLOVAのAI技術、「CLOVA Speech（音声認識）」と「CLOVA Voice（音声合成）」、および会話制御の仕組みを組み合わせることで、ユーザーの要望に対してAIによる自然な対話応答を実現し、目的を達成するソリューションです。行政をはじめ、飲食店舗、各種コンタクトセンターなどでご活用いただいています。

<https://clova.line.me/line-aicall/>

