

「LINE AiCall」がスカパー! カスタマーセンターでの支援を開始 AIによる本人確認と、有人対応のハイブリッドオペレーションで、個別対応時間を約30秒間も短縮する「エフォートレスな顧客体験」を実現

2022.02.25 AI関連サービス

約300万人の加入者からのお問い合わせを対象に24時間対応
CRMとの連動により、1件あたり約30秒間の対応時間短縮が可能に

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」が提供する電話対応AIサービス「LINE AiCall」を、株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ（本社：東京都品川区、代表取締役社長：新巻 康彦）が運営する有料多チャンネル放送「スカパー!」のカスタマーセンターへ提供し、AIによる顧客対応業務の支援を2月25日（金）より開始しましたので、お知らせいたします。

LINE CLOVA SPCC

「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/

この度、スカパー! カスタマーセンターへの「LINE AiCall」の提供を2月25日（金）より開始しました。同社ではこれまで有人窓口の電話による顧客対応を受付時間内（10:00~20:00）にて案内していましたが、この度の「LINE AiCall」の導入により、カスタマーセンターの一部の受付をAIが対応し、約300万人の加入者を対象に24時間いつでも電話での問い合わせ受付が可能になります。

2月25日（金）よりAIによる「ご本人様確認」の対応を実施いたします。また今後はチャンネル変更や各種お問い合わせにも24時間受付予定です。

さらに、CRMシステムとの連動により、オペレーターに繋がった際の確認時間を削減することで、1件あたり約30秒間の対応時間の短縮を可能としました。AIによる本人確認と、有人対応のハイブリッドオペレーションを実施することで、加入者の負担を減らす「エフォートレス」な顧客体験を実現いたします。

システム構成図



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。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：2022年2月25日（金）～

対応可能時間：2月25日（金）～3月16日（水）10：00～20：00 / 3月17日（木）以降 24時間

スカパー！カスタマーセンター 電話番号：0120-039-888

【株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ】

スカパー J S A T ホールディングス（東京都港区、米倉英一社長）の100%子会社で、2000年の設立以来、様々な先端テクノロジーの活用により、マルチチャネル・マルチサイト・マルチベンダーで有料多チャンネル放送サービス「スカパー！」のカスタマーセンターを運営。センター運営のノウハウを活かし、様々な業種のカスタマーセンター運営や、コンサルティングサービスを提供しています。

<https://www.spcc-sp.com/>

【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/>

© LY Corporation