

「LINE AiCall」がソフトバンク株式会社の総合案内窓口「ソフトバンク カスタマーサポート」に提供開始

2022.11.07 AI関連サービス

“ソフトバンク”の契約者を対象とした100種類以上のご案内をAIがサポートすることで「繋がるキャリアの総合案内窓口」を実現

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」をソフトバンク株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員 兼 CEO：宮川 潤一）が運営する総合案内窓口「ソフトバンク カスタマーサポート」へ提供し、AIによる各種ご案内の支援を8月4日（木）より開始しましたので、お知らせいたします。

LINE CLOVA = SoftBank

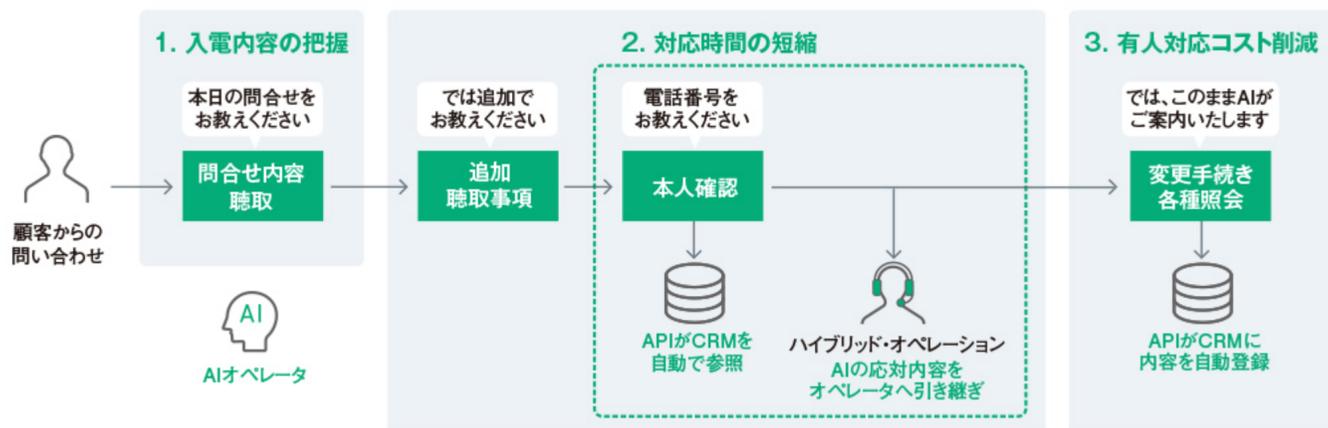
「LINE AiCall」は、LINE CLOVAのAI技術である「CLOVA Speech（音声認識）」と「CLOVA Voice（音声合成）」、および会話制御の仕組みを組み合わせることで、ユーザーの要望に対してAIによる自然な対話応答を実現し、目的を達成するソリューションです。行政をはじめ、飲食店舗、各種コンタクトセンターなどでご利用いただいています。

この度、「LINE AiCall」はソフトバンク株式会社が運営する“ソフトバンク”の契約者を対象にした総合案内窓口「ソフトバンク カスタマーサポート」のコンタクトセンターへ提供し、AIによる「ご本人様確認」の対応を8月4日（木）より開始しました。また、今後は操作方法のご案内や料金変更受付などの100以上にも及ぶお問い合わせの事前振り分けも対応を予定しています。

「ソフトバンク カスタマーサポート」では繁忙期にコールが集中することでお客様をお待たせしてしまうことに加えて、繁忙期におけるオペレータの人材確保の難しさを課題としていましたが、今回の「LINE AiCall」の導入により、今まで以上にお客様をお待たせしない「繋がるキャリアの総合案内窓口」を実現するだけでなく、AIと有人オペレータによるハイブリッドオペレーションを行うことで、対応時のオペレータの負担を軽減します。

LINE株式会社とソフトバンク株式会社は、引き続き企業のDX（デジタルトランスフォーメーション）を支援し、お客様への満足度の向上を目指してまいります。LINEは「LINE AiCall」をコンタクトセンターでご利用いただくことで、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、今後予想され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。



■本件に関する概要

提供開始日時：2022年8月4日（木）～
対象窓口：ソフトバンク カスタマーサポート
・ソフトバンク携帯電話から 157
・一般電話から 0800-919-0157
・オペレータ受付時間 10～19時（年中無休）

【ソフトバンク株式会社】

ソフトバンク株式会社は、「情報革命で人々を幸せに」というソフトバンクグループの経営理念の下、ライフスタイルやワークスタイルに変革をもたらす、さまざまな通信サービスやソリューションを提供しています。スマートフォンを中心とした魅力的なサービスや5Gネットワークで通信事業を強化するとともに、AIやIoT、ビッグデータなどの活用や、グローバルに事業を展開するグループのテクノロジー企業群とのコラボレーションにより、革新的な新規事業を創出し、さらなる事業成長を目指しています。

<https://www.softbank.jp/corp/>

【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利用いただいています。

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