



# AI POWERED CONTACT CENTER

## VIDEO TRANSCRIPT

アクセントゥアの提供する AI-Powered Contact Center は、電話やメールなどのお問い合わせを AI と人間のオペレーターが協調して対応する事でお客様をお待たせする事なく、快適なサービスをお届け致します。

一つの例として旅行代理店を想定したデモをご紹介します。

ハワイ旅行を検討中の鈴木さん。パンフレットを見て気になったツアーについて電話で問い合わせをします。

待ち時間ゼロで自動的に音声 AI に接続。電話番号から登録されている顧客情報をもとにパーソナライズされた対応を開始。

AI : 「お電話ありがとうございます。鈴木様のお電話は音声 AI で対応させていただきます。本日はどのようなご用件でしょうか？」

カスタマー : 「ツアーの空きを確認したいのですが。」

AI : 「ツアーパンフレットに書いてあるツアーコードはおわかりになりますか？」

カスタマー : 「102334 です。」

AI : 「出発日はいつをお希望ですか？」

カスタマー : 「8月2日です。」

AI : 「ご利用は何名様でしょうか？」

カスタマー : 「3人です。」

AI : 「現在お取りすることが可能ですが、仮予約しますか？」

カスタマー : 「はい。お願いします。」

AI : 「それでは仮予約いたします。その他に何かご質問はございますか？」

カスタマー : 「海が見える広い部屋は取れますか？」

AI : 「オプションについてはオペレーターがお答えいたします。オペレーターにお繋ぎしますので少々お待ちください。」

AI だけで回答できないお問い合わせは内容を引き継いでオペレーターにエスカレーションします。

これまでの会話履歴からオペレーターは顧客問合せ内容を把握。

オペレーター : 「ハワイで女子会 5泊7日の旅 8月2日後出発、3名様のホテルのお部屋についてのお問合せですね。オプションで海が見えるデラックススイートがおすすめです。」

カスタマー : 「いいですね、でも値段が気になるので友達と相談してから決めてもいいですか？」



オペレーター：「承知しました。今週末まで仮予約しておきます。

仮予約内容を電子メールにてお送りしますので、決定されましたらメールでご返信ください。」

ここまでの会話内容が自動的に顧客対応履歴として記録され、AI が送信メールのドラフトを自動作成するので、オペレーターは内容を確認して送信します。

ユーザーはプランを決定したら、問い合わせ後に届いた仮予約メールに確定した内容とオプションを記載して返信します。

AI は受信したメールのメールアドレスとメールタイトルの仮予約番号からユーザーを識別。予約を確定するかオファーしていたオプションからどれが選ばれたかを自然言語認識で判別して予約システムと連携し、予約の引当と返信メールのドラフトを AI が自動作成します。

予約時だけではなく、ツアー中も過去のお問い合わせ履歴や、対応内容を元に AI が顧客分析を行い、レコメンドーションなどのパーソナライズされたサービスを提供致します。

そろそろ帰国が近づいているなど、適切なタイミングで AI がお土産候補をユーザー毎に提案します。

ユーザーは AI とチャットで会話しながらお土産を選択でき、チャット上で購入が可能です。

提案されたお土産候補以外にもユーザーが購入したいお土産の写真を送ったり、商品名をチャットしたりと、AI と会話をしながら商品を選択できます。

ユーザーはお土産の心配をせず旅行を最後まで楽しめます。

アクセンチュアの AI Powered Contact Center は AI エンジンを活用することでお客様の満足度を向上させ、よりよい未来を実現いたします。

Copyright © 2019 Accenture  
All rights reserved.

Accenture and its logo are  
trademarks of Accenture.