

## ニュースリリース

オルツ、次世代ボイスボット「AIコールセンター」の無料ホワイトペーパーをリリース。  
急成長するボイスボット市場を理解するためのお役立ち情報が満載！

デジタルクローン、P.A.I.（パーソナル人工知能）※1を開発する、株式会社オルツ（本社：東京都港区、代表取締役：米倉 千貴、以下「オルツ」）は、ボイスボット初心者へ向けた基本情報や、AIを活用した電話業務の自動化、コールセンター導入のメリット、活用事例など、ユーザーの疑問解消に役立つホワイトペーパーを一気に無料公開いたします。



al+ AIコールセンター

「はじめの一步」

「ボイスボットって何？」

「活用事例集」

無料DL ↓

画像内容: 黄色い背景の宣伝ポスター。右側には笑顔でスマートフォンを手にする女性。左側には「al+ AIコールセンター」というロゴと、4つの主要なコンテンツ項目（「はじめの一步」、「ボイスボットって何?」、「活用事例集」）がリストアップされている。最下部には「無料DL ↓」というダウンロードボタンが配置されている。

## 【AIコールセンター 概要】

「AIコールセンター（<https://aicallcenter.ai/>）」は、ニューノーマル時代のコールセンターニーズに応える為、オルツが長年の研究開発で培った自然言語処理技術による“AIとの自由対話”が可能な音声対話AIソリューションです。

> 「AIコールセンター」紹介動画 <  
<https://youtu.be/oktj89pSn4M>

# こんな「お悩み」ありませんか？

お客様満足度	従業員の定着率	人件費
<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 電話が繋がらない</li> <li>☑ たらい回しにされる</li> <li>☑ 長い音声案内</li> <li>☑ オペレーターによって回答が変わる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ ルーティンワークがつまらなくなってしまう</li> <li>☑ クレーム対応のストレス</li> <li>☑ 離職率の増加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 繁忙期と閑散期の必要人員の差</li> <li>☑ 労働者人口の減少に伴う賃金上昇</li> <li>☑ 離職率の増加による採用/教育コスト増</li> </ul>

これ、すべて解決することができます！

## 【「AIコールセンター」ホワイトペーパーご紹介】

### ■ 1. AIコールセンター 「はじめの一步」

<https://share.hsforms.com/1goYyOjOQSHCeDrLtzj3vXA5mb23>

でも、どうやって選んだら良いかわからない・・・

**AIコールセンターには、さまざまなメリットがあります！**

#### AIコールセンターの強み 1 他社との比較

**自社エンジン (AI GIJIROKU, NeoRMR) を使用**

他社サービスの自社開発ではなくワトソンなどの海外のAIエンジンを利用しているものがほとんど。

AIコールセンターは、自社開発したAIエンジンは日本語に特化し、リアルタイムに学習可能。ご要望により従来難しかったAIエンジンのカスタマイズや辞書の拡張なども実現。

#### AIコールセンターの強み 2 他社との比較

**PBX 連携が可能**

オリジナルサービスを構築し、ご要望に沿ったAIコールセンターサービスのご提供が可能。

#### AIコールセンターの強み 3 他社との比較

**業種別音声認識モデルが導入可能**

オンライン会議やリモート授業の増加に伴うご要望にお応えし、業種別の音声認識機能を強化。各業界の専門用語を認識し、独自のパーソナライズ技術で話し方を反映しながら、正しく記録します。

業界一例

AIボイスボットに興味がある、または導入を検討されている企業担当者様向けに「AIコールセンターとは？」から、AIボイスボット導入のメリット、業務別の活用シーンなどを紹介する幅広い内容のホワイトペーパーです。

こちらをご覧くださいいただければAIボイスボット導入の可否判断や、進め方が分かる指南書的な資料となっています。

## ■ 2. AIコールセンター「ボイスボットって何？」

<https://share.hsforms.com/1EsSfiEPoSAqCYsPsbhjbQQ5mb23>

**国内外でコールセンターでのボイスボット導入が進んでいる**

AIに関する調査によると、米国のコールセンターの78%は、ボイスボット等のAIを使用中または今後3年以内に導入を計画中です。

**78%**

本書では、今や企業の成長戦略に欠かせないAIボイスボットについて、仕組みや今導入すべき理由について解説していきます。

**そもそもボイスボットってなに？**

ボイスボットとは、音声認識や自然言語処理、音声合成などのAI技術を活用し、お客さまとAIが自動で会話をするシステムです。

これによりコールセンターにかかってくる電話に対してオペレーターを介さず24時間いつでも自動で応答することが可能です。

**ボイスボットの仕組み**

ボイスボットは、お客様との電話でのやり取りを、人間のオペレーターと同じように会話を理解した上でAIが返答を行います。

最近よく目にする「チャットボット」の音声版のようなイメージ  
お客様は電話をかけるだけで、待ち時間なく質問を伝えることが可能です。

**従来のIVRのデメリット**

ボイスボットと比較されるものにIVR(Interactive Voice Response)があります。しかし、従来のIVRにはデメリットも多かったです。

デメリット

- オペレーターにつながるまでの時間がかり、自分の順番に待たなければならない
- ガイダンスの案内を聞き取ることができないと、最初から聞き直す手間がある
- 動作負担がある

ボイスボットとは、音声認識や自然言語処理、音声合成などのAI技術を活用し、お客さまとAIが自動で会話をするシステムです。これによりコールセンターにかかってくる電話に対してオペレーターを介さず24時間いつでも自動で応答することが可能です。調査によると、米国のコールセンターの78%が今後3年以内の導入を計画中です。

こちらでは、企業の成長戦略に欠かせないAIボイスボットについて、仕組みや今導入すべき理由について解説しています。

## ■ 3. AIコールセンター「活用事例集」

<https://share.hsforms.com/1b9tjjFhqTjGqPPKupA2Dw5mb23>

**01 CASE1 飲食店**  
予約・受付

**課題と導入目的**

機会損失の防止のために導入  
 ✓ 繁忙時に時間帯集中に電話が来れば機会損失につながる

**効果**

✓ 予約電話の受付漏れが0に  
 ✓ 予約確認の電話（来店により）  
 お客様の「予約・変更忘れ」を防止

AIコールセンターなら予約確認の電話（来店）も対応可能です！

**02 Case2 保険会社**  
お問い合わせ対応 保険資料請求・保険金請求等

**課題と導入目的**

オペレーター人材削減と24時間対応の実現のために導入  
 ✓ 人手不足  
 ✓ オペレーターの人員削減

**効果**

✓ オペレーターの人員削減  
 ✓ 安定した稼働

24時間の受付や、待ち時間なしでの対応が実現。  
 今まで電話対応をしていた従業員が、後継処理中心になり業務効率化にもつながります。

**カスタマイズによる機能拡張**

**感情解析**

- 会話中重要言葉やアルファムに可視化
- トラブルの早期対応
- オペレーターの感情検出

**自動契約**

- 顧客が承認した会話を自動的に行き次案件へ
- トラブルの早期対応
- 顧客満足度の向上

**NGワード検出**

- オペレーターが会話の中で禁止用語の発言をしていないかをチェック
- NGワードの発露回数や発露後の対応状況

**キーワード検出**

- 会話中心抽出したキーワードを抽出
- 会話中の話題に注目するキーワードをリアルタイムに抽出
- マークetingデータとして活用

**辞書機能**

- 音声認識が難しい商品名や得意先名を辞書登録
- 音声認識精度を向上させる
- 業界・業種別に辞書登録

**パーソナライズ分析**

- 得意なオペレーターの会話スタイル
- 得意なオペレーターのクオリアの抽出と活用
- ペルソナに近接することで業務効率化やサービスの改善

サービス業・小売・飲食店や自治体、保険会社等、あらゆる業種の電話業務ニーズを「AIコールセンター」で代替することが可能です。電話対応業務を自動化したい、顧客接点を強化し売上に繋がりたいなど、多様なビジネスニーズにお応えします。「AIコールセンター」では、対話フロー作成代行やカスタマイズによる機能拡張も可能です。

### 【 AIボイスボット導入を成功させるために 】

企業の成長戦略に欠かせないAIボイスボットの導入でネックとなる、対話フローや必要なシナリオの作成に関して、「AIコールセンター」では、実現したい仕様やシステム連携の把握のヒアリングからお客様に即した機能拡張まで、お客様に寄り添うことでAIボイスボット導入のお役に立てることを願っております。

### > ホワイトペーパーのダウンロードはこちら <

はじめの一步  
ボイスボットって何？  
活用事例集

<https://aicallcenter.ai>

### >> ピックアップ記事 ご紹介！ <<

リアルタイム議事録作成サービス  
「AI GIJIROKU」を開発

## 急成長を遂げる オルツ社

Personal Artificial Intelligence  
will influence the world significantly.

代表米倉のインタビュー記事を公開いただきました。  
[https://www.smfg.co.jp/dx\\_link/dxtrend/special/article\\_39.html](https://www.smfg.co.jp/dx_link/dxtrend/special/article_39.html)

## ■株式会社オルツ

デジタルクローン技術によるP.A.I.（パーソナル人工知能）『alt（オルツ）』の研究開発を通じ、私たちが日々生きること自体を永続的な価値を生み続ける資産となし、自己を自身の評価によって律する人類史上初の自律社会の創出実現を目指す企業です。

社名 : 株式会社オルツ

URL : <https://alt.ai>

所在地 : 東京都港区六本木7-15-7 SENQ六本木 807

代表者 : 代表取締役 米倉 千貴

設立 : 2014年11月

事業内容 : P.A.I.（パーソナル人工知能）『alt（オルツ）』の開発、提供、及び、人工知能及び人工知能関連技術の研究・開発及びこれに関するサービスのコンサルティング・企画・開発・運営

※1 P.A.I.（パーソナル人工知能）とは

私たち自身の意思をデジタル化し、それをクラウド上に配置してあらゆるデジタル作業をそのクローンにさせることを目的としたAIです。

\* 「P.A.I.」はオルツの登録商標です。

「P.A.I.」のコンセプトムービー:

<https://www.youtube.com/watch?v=AqTDorosHwY>

## > オルツのAIソリューション（一部） <

◆ AIソリューションのご相談受付サイト

<https://alt.ai/aiprojects/>

◆ 「AI GIJIROKU（AI議事録）」公式サイト

<https://gijiroku.ai/>

◆ 「AI GIJIROKU（AI議事録）」ビジネスプラン 公式サイト

<https://gijiroku.ai/premium/>

◆ 「Nulltitude（ナルティテュード）」世界初のAIクローンアンケート 公式サイト

<https://nulltitude.ai>

◆ 「NeoRMR」オペレータAIサポートシステム 公式サイト

<https://alt-technologies.com/rmr/>

◆ 「AI通訳」公式サイト

<https://tsuyaku.ai/>

◆ 「AIコールセンター」公式サイト

<https://aicallcenter.ai/>

◆「AIモデレーター」公式サイト

<https://aimoderator.ai/>

◆「AI翻訳」公式サイト

<https://honyaku.ai/>

◆「Linguacode.AI」（「AI翻訳」の国際版）公式サイト

<https://linguacode.ai>

【ご取材に関するお問い合わせ先】

株式会社オルツ 広報 西澤

TEL : 03-6380-7076 e-mail : [press@alt.ai](mailto:press@alt.ai)

【アライアンスに関するお問い合わせ先】

株式会社オルツ 営業 浅井

TEL : 03-6380-7076 e-mail : [aicallcenter@alt.ai](mailto:aicallcenter@alt.ai)