

2022年9月16日

報道関係各位

株式会社ネクストジェン
(東証グロースコード: 3842)

ネクストジェン、AIによる電話取り次ぎサービス『U³ connect』の提供を開始 ～ スマートフォンへの電話取り次ぎと電話対応履歴の見える化を実現 ～

株式会社ネクストジェン(本社:東京都港区、代表取締役 執行役員 社長:大西 新二)は、AIによる電話の取り次ぎサービス『U³ connect (ユーキューブ コネクト)』の提供を開始いたしました。

電話の発信者が声で発した呼び出し相手の名前を AI が聞き取り、取り次ぎ先を判別し電話を転送するサービスです。スマートフォンへの転送が可能で、呼び出された方はスマートフォンの通話エリア内であれば場所を問わず電話を受けることができるほか、統計データの提供により、どんな方から誰宛に電話がかかっているか、対応できているかといった履歴を共有することも可能です。

■ 背景

テレワークなど働き方改革を目指す際の課題の1つに「代表電話対応」があります。テレワーク実施企業における調査では、電話環境で今後導入したいこととして「代表電話にかかってきた着信の転送」が最も多く、次いで「スマートフォン・携帯電話での代表番号やダイヤルイン番号の直接着信」が挙げられており、特にスマートフォンなどへの直接着信のニーズは増加傾向※にあります。

※引用元:株式会社J.D. パワー ジャパン [J.D. パワー 2022年法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査SM](#)

『U³ connect』は、こうしたニーズに対応し、社員の負荷削減と業務効率化、さらに電話の取りこぼしによる機会損失を防ぐサービスです。

■ U³ connect 取り次ぎイメージ

1. AI が代表電話を受け発信者に呼び出し相手の名前を話すように案内
2. AI が名前を認識し該当者に電話を転送
3. 該当者はスマートフォンで直接電話を受け取り通話

※ 該当者に電話が繋がらなかった場合はメッセージをお預かり、またはコールバック(折り返し電話) 予約を受付



電話が繋がらなかった場合



■ U³ connect でできること



自動電話取り次ぎ

呼出したい相手の名前を吹込むだけで相手へ電話を転送します



メッセージ録音

お客様に用件を音声で吹き込んでいただくことが可能です



音声ファイル再生

録音された用件はWebブラウザ上で再生することができます



テキスト化

吹き込んでもらった用件をテキスト化して一覧で確認できます



メール・SMS通知

コールバック受付時にはメールやSMSでお知らせします



ガイダンス作成

直感的なUIで、誰でもIVRガイダンスを簡単に作成できます



スケジュール登録

営業時間を登録でき、時間外ガイダンスにて対応可能です



統計データ

着信数や折り返し発信数が時間やユーザー単位で確認できます

■ U³ connect 導入のメリット

- 電話取り次ぎの完全自動化で業務効率UP、機会損失はDOWN
 - 電話当番が不要となり社員は本来の業務に集中できる
 - 電話の取りこぼしによる機会損失を防ぐ
- 発信者にも呼び出し相手にも負担をかけない仕様
 - 発信者は呼び出し相手の名前を話すのみ
 - スマートフォンへの転送で呼び出し相手は場所を問わず受信が可能
- 統計データで対応履歴を残せる
 - どんな方からの電話か、誰が対応しているかの確認が可能
 - 電話の多い時間帯や社員の把握も容易
- 用件の録音 & テキスト化で伝達ミスを防止
 - 用件を音声とテキスト両方で確認可能
 - メールやSMSでの通知により見逃し防止

■ 今後の展開

自治体や医療機関などFAXでのやり取りの多い業界向けに、WEB上でのFAX送受信機能の追加を予定しており、FAXの受信通知をはじめ、上長などの承認後に送信を行うといった誤送信防止を含む機能追加を検討しています。当社は、今後も働き方改革や業務効率化など、企業DXに寄与できるサービスを提供してまいります。

【ネクストジェンについて】

当社は、音声ネットワークシステムのIP化とソフトウェア化をテーマに2001年に事業をスタートいたしました。日本初の商用IP電話の導入に携わるなど、IPネットワークにおけるボイスコミュニケーションのパイオニアとして、効率的かつ柔軟な音声ネットワークシステムの構築や、異なる通信事業者およびサービス間の相互接続を得意としています。現在は、蓄積したノウハウを基に、ローカル5Gの導入コンサルティングやモバイルコアシステムの開発・構築、セキュリティ診断をはじめ、クラウド PBX、音声認識 & AI、CPaaSを活用したDXソリューションや、IP 無線ソリューション、クラウド音声サービス基盤の提供、また、それらのソリューション・サービスに対する保守サポートなどを行っています。

公式 Web サイト: <https://www.nextgen.co.jp/>

公式 Facebook ページ: <https://www.facebook.com/NextGen.Inc>

※掲載されている会社名・商品名・サービス名は、原則として各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ネクストジェン ボイスコミュニケーション事業本部 企画部 マーケティンググループ

お問い合わせフォーム: <https://www.nextgen.co.jp/contact/>