

「CT-e1/SaaS」が「LINE AiCall」とのシステム連携を開始 ～「AIと人のハイブリッド対応」が可能なクラウドコンタクトセンターシステムへ～

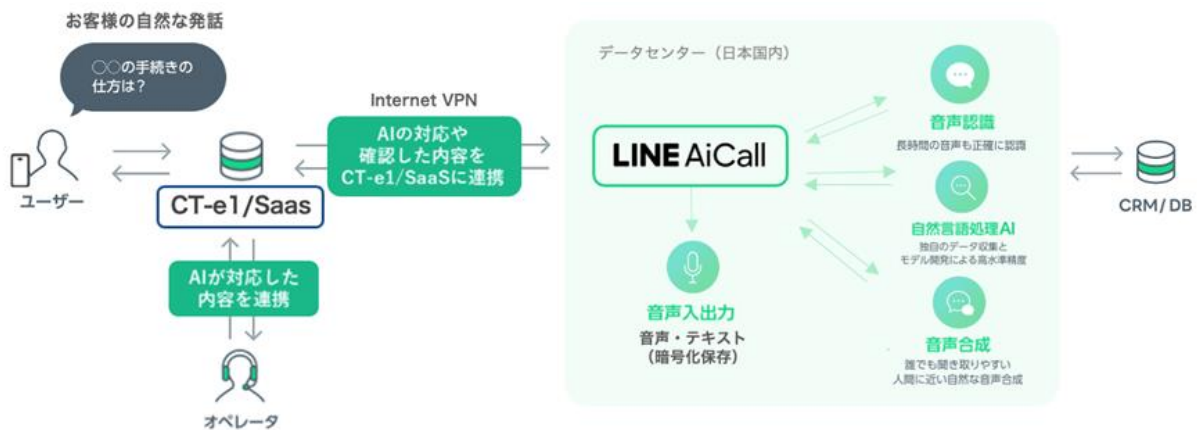
都築電気株式会社（代表取締役社長：江森 勲、東京オフィス：東京都港区、以下当社）は、ツヅキグループの株式会社コムデザイン（代表取締役社長：寺尾 憲二、本社：東京都千代田区、以下コムデザイン）が提供するクラウド型 CTI サービス「CT-e1/SaaS」と、ワークスマイルジャパン株式会社（代表取締役社長：増田 隆一、本社：東京都渋谷区、以下、ワークスマイルジャパン）の提供する電話対応 AI サービス「LINE AiCall」がシステム連携したことを発表します。

■「CT-e1/SaaS」とは

コムデザインが提供するクラウド型 CTI サービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計 1,550 テナント 31,000 席以上（2023年1月現在）の企業に採用されています。

当社では「CT-e1/SaaS」を自社サービスとして位置付け、「クラウドコンタクトセンター分野における事業領域拡大」および「自社サービス/他社サービスとの連携」をコムデザインと連携し進めています。本年4月からはボイスクラウドビジネス統括部を立ち上げ、「『声』をカタチに、カタチを『価値』に」というビジネスコンセプトのもと、本領域の推進体制を強化しています。

■「LINE AiCall」との接続について



「LINE AiCall」は、ワークスマイルジャパンの AI テクノロジーブランド「LINE CLOVA」の技術である音声認識/音声合成/会話制御の仕組みを組み合わせることで、AI による自然な対話応答を実現するサービスです。

この度の「CT-e1/SaaS」との連携により、コンタクトセンターにおいて有人で行っていた受付や手続きなどの電話業務を AI で対応することが可能となりました。また、AI の対応内容や、お客様からのヒアリング内容をオペレーターにリアルタイムで連携でき、AI による入電内容の振り分けや、本人確認など、「AI と人のハイブリッド対応」を実現します。

これにより「オペレーター不足への対処/対応品質の均一化/お客様の待ち時間短縮」など、コンタクトセンターが抱える課題解決に寄与します。

なお、「CT-e1/SaaS」を導入済みのお客様は、追加の機器やシステム導入をすることなく「Line AiCall」を導入いただくことが可能です。

* 接続にあたっては「Line AiCall」のお申し込みが別途必要となります。詳細は、以下 URL をご参照ください。

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

■ 都築電気株式会社について

(URL: <https://www.tsuzuki.co.jp/>)

パーパス「人と知と技術で、可能性に満ちた“余白”を、ともに。」を掲げ、ICTを通してお客様の企業価値向上・社会課題解決を行う企業です。デジタルトランスフォーメーションの推進や、サステナブルな社会構築への貢献を通して、グループ一丸となり社会への価値提供を行っています。

2023年、私たちは創業100周年となる2032年に向けた「長期ビジョン」を策定しました。

「Growth Navigator（成長をナビゲートし、ともに創りあげる集団）」への変革に努め、豊かな社会の実現と、持続的な企業価値向上への挑戦を続けていきます。

■ 株式会社コムデザインについて

(URL: <https://comdesign.co.jp>)

2000年に創業し、2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能なサービスモデル「CXaaS*」により、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。

*CXaaS (Customer Experience as a Service) とは

コールセンターに求められるクラウドCTI機能の提供/開発だけでなく、利用までに必要な専門エンジニアによる伴走体制も含めて定額費用で提供するサービスモデルです。

■ 本件に関するお問い合わせ先

報道関係

都築電気株式会社 経営企画室 春名・西田・碓石

TEL : 050-3684-7780 E-mail : pr@tsuzuki.co.jp

お客様、その他サービスに関するお問い合わせ

都築電気株式会社 ボイスクラウドビジネス統括部

E-mail : webinfo@tsuzuki.co.jp

* 記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

* プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。その後、予告なしに変更されることがございますのでご了承ください。