

2023年2月27日  
SCSK株式会社

## SCSK、「PrimeTiaas VoiceBot Option」を ソニーネットワークコミュニケーションズへ提供 ～オペレータ対応件数を35%削減し、24時間対応も実現～

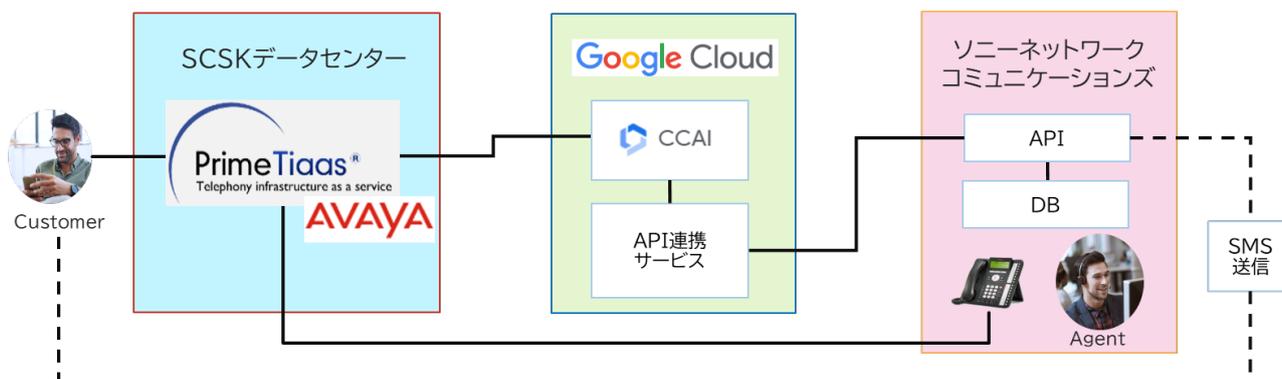
SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長 最高執行責任者:當麻 隆昭、以下 SCSK)は、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社(以下 ソニーネットワークコミュニケーションズ)に、クラウドコンタクトセンターサービス「PrimeTiaas」と Google Cloud の Contact Center AI(以下 CCAI)を連携した VoiceBot 機能「PrimeTiaas VoiceBot Option」を提供し、オペレータの対応件数を35%削減しました。

### 1. 導入の経緯

ソニーネットワークコミュニケーションズは、同社が提供するインターネットサービスプロバイダーSo-net に加入されているお客様からの問合せを、So-net サポートデスクにて電話やチャットで対応していました。2022年11月のお客様向けのサポート窓口再編に合わせて、受付の24時間対応や無人でのお客様の自己解決フローを検討、従来から活用していた「PrimeTiaas」のオプションである「PrimeTiaas VoiceBot Option」の導入を決定しました。

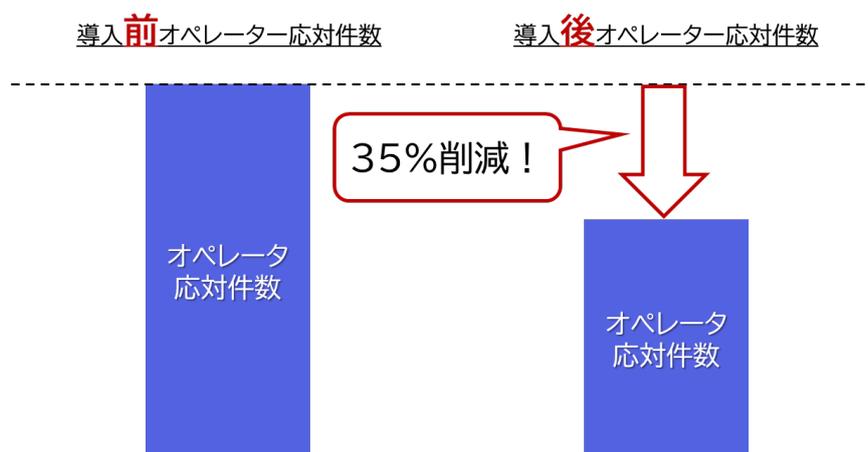
### 2. 「PrimeTiaas VoiceBot Option」の特長

「PrimeTiaas」の特長は、高い堅牢性ととも、在宅対応など、利用目的に合わせたプランを柔軟に選択できることです。また、Google Cloud の会話型 AI ソリューション CCAI は、「コールセンターへスピーディに実装できる」「クラウドベースで管理がしやすい」「精度の高い日本語音声のリアルタイム認識」などの特長があり、「PrimeTiaas」から CCAI へ連携することで、専用 PBX への外線転送を経由することがない、シンプルなシステム構成を実現しました。対応フローの機能追加、臨機応変な回線数の増減/呼量変化への対応など、効率的に VoiceBot を運用できます。



### 3. 導入の効果

お客様向けのサポート窓口再編の一環として、有人窓口の役割の一部について VoiceBot を活用した無人窓口に変更したことにより、サポート窓口の電話番号に着信した案件のうち、オペレータ対応に至った件数を 35%削減することを実現しました。また、早朝や夜間帯における無人電話サポートの 24 時間受付も提供し、窓口営業時間内にお問い合わせが難しいお客様へのサポート環境も実現しました。



### 4. 今後の展開

ソニーネットワークコミュニケーションズは、今回の導入をきっかけに、問い合わせ内容に対する VoiceBot がカバーする業務範囲を広げていくことに加え、周辺システムとの連携を強化することで、お客様の目的に合わせた動的な案内への対応を予定しています。VoiceBot との対話の中でお客様個々に最適化された案内を受けられるようになり、疑問や問題を解決するという体験を、より多くのお客様へ提供できるようになります。

#### ソニーネットワークコミュニケーションズ様からのエンドースメントコメント

本ソリューションの導入を 3 カ月という短期間で実現できたことについて心より感謝申し上げます。

導入後の改善に関しても相談から対応までを行っていただいております、心強く感じております。

SCSK とは「PrimeTiaas」を含めたカスタマーサポートソリューションにおけるパートナーとしてこれまでも取り組んでおりましたが、本件をきっかけによりカスタマーサポート領域の革新が進むものと期待しております。

#### 「PrimeTiaas」について

CX サービス「altcircle」に含まれる「PrimeTiaas(プライムティアーズ)」は、AVAYA ベースの信頼性の高いクラウドコンタクトセンターサービスです。お客様のご要望に応じて柔軟なカスタマイズを可能とする“PrimeTiaas Suite”、標準的な機能をパッケージ化してご提供する“PrimeTiaas SharePack”の二つの形態をご提供しています。

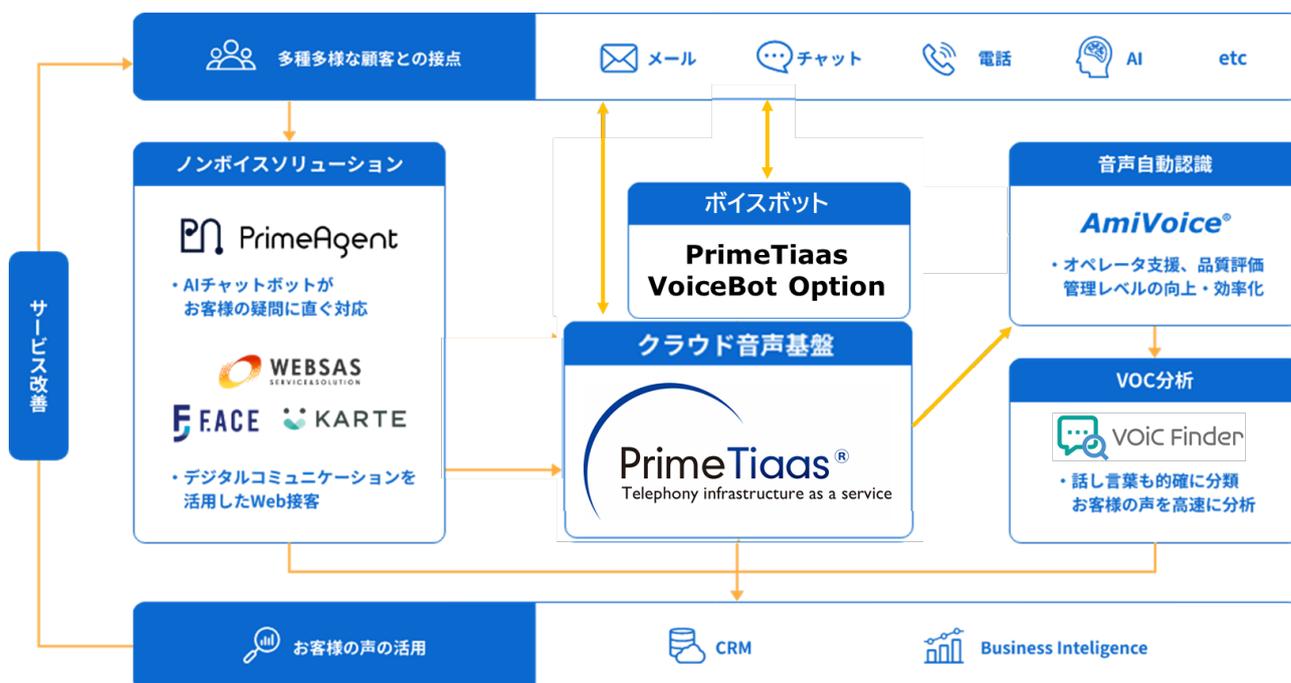
「PrimeTiaas VoiceBot Option」については、既に「PrimeTiaas」ご利用中のお客様へのオプションでの提供に加え、音声認識システムをバンドルした「PrimeTiaas SharePack」の新規導入のお客様にもご検討いただくことで、販売開始より 3 年間で 100 社への提供を目指します。

<https://www.scsk.jp/sp/primetiaas/sharepack.html>

## 「altcircle」について

「altcircle」は、集客・接客・販売・アフターフォローといった顧客接点において、コンサルティング、システム、運用支援、アウトソーシングなどをワンストップで提供するサービスです。お客様のデジタルシフト、ビジネスの拡大に寄与します。

<https://www.altcircle.jp/>



「altcircle」に含まれる、コンタクトセンター領域のソリューション・サービス

## SCSKグループのマテリアリティ

SCSKグループは、経営理念「夢ある未来を、共に創る」の実現に向けて、社会と共に持続的な成長を目指す「サステナビリティ経営」を推進しています。

社会が抱えるさまざまな課題を事業視点で評価し、社会とともに成長するために、特に重要と捉え、優先的に取り組む課題を7つのマテリアリティとして策定しています。

本取り組みは、「豊かな未来社会の創造」に資するものです。

- 多様なユーザーに配慮した適切なコミュニケーションを実現)
- ・SCSKグループ、経営理念の実践となる 7つのマテリアリティを策定

[https://www.scsk.jp/news/2020/press/management/20200428\\_2.html](https://www.scsk.jp/news/2020/press/management/20200428_2.html)

## 本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

ビジネスデザイングループ CXセンター altcircle 企画推進部

E-mail: [cx-info@scsk.jp](mailto:cx-info@scsk.jp)

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

企画本部 広報部 土岐

TEL:03-5166-1150

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。