

トヨタファイナンス株式会社様から自動受架電クラウドサービスを受注 ～コンタクトセンター業務の自動化で業務効率化と省力化を図る、当社初の事例～

株式会社アイティフォー（東京都千代田区、代表取締役社長 佐藤 恒徳）は、トヨタファイナンス株式会社（愛知県名古屋市、代表取締役社長 西 利之）様から、当社のコンタクトセンター向けソリューションである自動受架電システム「ロボティックコール」とオプション機能「Advanced List Management（ALM 機能）^{（注1）}」を活用した自動受架電クラウドサービスを受注^{（注2）}したことを本日発表いたします。同社はこれにより、オペレーターが行っていたアウトバウンド、インバウンド両方の電話応対を自動化するだけでなく、顧客リストを自動で振り分け、SMS 配信システムと架電システムを含むさまざまなチャンネルに連携します。これは当社では初の事例となります。なお、当システムの本番稼働は2019年9月からの予定です。

◆受注の背景

同社では、近年課題となっているオペレーターの要員不足に対して、業務効率化や顧客の利便性向上を図りコンタクトセンター業務の省力化および顧客満足度の向上を目指しています。今回の中でも電話の受架電業務の自動化を実現するため、職員が対応している業務を当社の自動受架電クラウドサービスを導入することで自動化することを決定されました。

◆システム導入の概要

自動受架電クラウドサービスは、自動受架電システム「ロボティックコール」とオプションの「ALM 機能」活用したサービスで、これは当社でも初の事例です。

「ロボティックコール」は、自動音声システム（IVR^{注3}）から電話をかけ、お客様が入力した生年月日などの情報から本人確認を実施し、ご案内をしたり入金約束を取得するシステムです。自動化によりオペレーター業務が効率化されるほか、オペレーターから直接電話を受けないことによりお客様の心理的負担が軽減されるため、入金約束の取得率が向上します。他社では、インバウンド業務で入金約束の取得率が35～40%に達した例もあります。

「ALM 機能」は、本来は既存の債権管理システムにて実施する最大15万件もの架電用の顧客リストの振り分け作業を、ロボティックコール側で実施させる機能です。当オプション機能を活用すると、既存の債権管理システムの改修を最小限に抑え、SMS 配信システムと架電システムにそれぞれ顧客リストを自動振り分けすることが可能になります。

◆システム導入による期待される効果

同社は、今回のシステム導入によりコンタクトセンター業務を自動化することで、生産性向上と効率化が実現し、省力化により発生した人的リソースの有効活用が図れます。また「ALM 機能」により既存システムの開発費を抑えることができ、投資コストも削減することができます。さらに電話だけでなくSMSといった新たなコンタクトチャンネルを活用し、顧客リストの最適化を図ることで、入金約束の取得率の向上も期待できます。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー（東証第一部 4743）東京都千代田区一番町21番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email：kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳

(注1) Advanced List Management (アドバンスト・リスト・マネジメント)

(注2) 受注金額は非公開です。

(注3) インタラクティブ・ボイス・レスポンス。自動音声応答装置。

【関連 URL】

- ・ トヨタファイナンス株式会社様のホームページ

<https://www.toyota-finance.co.jp/>

【製品 URL】

- ・ 自動受架電システム「ロボティックコール」

<https://www.itfor.co.jp/cti/robotic-call.html>

【プレスリリース URL】

<https://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=190614a>

【報道機関からのお問い合わせ先】

広報部 TEL : 03-5275-7914 E-mail : kouhou_ml@itfor.co.jp

【株式会社アイティフォーの概要】

代表者：代表取締役社長 佐藤 恒徳

本社所在地：〒102-0082 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル

事業内容：システムインテグレーター（システム構築）

東証第一部（4743）

電話：03-5275-7841（代表）

URL：<https://www.itfor.co.jp/>

このプレスリリースのコンテンツはご自由にお使いください。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー（東証第一部 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email：kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳