

パブリッククラウド版の自動受架電システム「ロボティックコール」を販売開始 ～中小規模のコンタクトセンター向けサービス提供を実現～

株式会社アイティフォー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：佐藤 恒徳）は、コンタクトセンター向けソリューションの自動受架電システム「ロボティックコール」のパブリッククラウド版を開発、2021年7月より販売開始したことを本日発表します。

ロボティックコールは自動音声（IVR^{注1}）でお客様に電話をかけ本人確認を行い、督促および入金約束を取得するシステムです。従来は大規模コンタクトセンター向けに、オンプレミスやプライベートクラウドで提供してきました。今回中小規模向けコンタクトセンターを対象にパブリッククラウド版の提供を開始することで、より多くの企業に当社サービスをご利用いただきやすくなり、市場規模の拡大が期待できます。

販売開始に先立ち既に1社との契約を受注していますが、当社では2021年度末までに合わせて10社との受注を目指します。

◆背景

『コールセンター白書 2020』（リックテレコム社）によると、コンタクトセンターの採用状況は、新型コロナウイルス感染症の影響で他業種から人材が流入し、「全拠点で十分な応募数を確保できている」と回答した企業は前年比16.1%増となっています。しかしながら、まだまだ人手不足の課題を抱えている企業が56.2%と大半を占めているのが実情です。

当社は従来、オンプレミスやプライベートクラウド型のロボティックコールを提供してきました。2017年夏の販売開始以来引き合いが多く、既にカード会社、信販会社、サービサーなど大手金融機関22社に25システムを導入済みです。カスタマイズして独自機能を追加できるメリットがある反面、要件定義や開発のための期間、費用が必要でした。

そこで今回、パブリッククラウド版を開発することで、主に中小規模のコンタクトセンターを運営する企業にとって導入しやすいロボティックコールをご提供することを可能にしました。

◆製品概要

従来のロボティックコールは、IVR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。ある企業では、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。

今回のパブリッククラウド版は、これら従来のロボティックコールの標準機能を搭載しています。架電数は1日あたり1万件まで。業務システムとの連携は可能です。受架電データは企業ごとのDBに分けられセキュリティが確保されており、安心してご利用いただけます。

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

◆期待される効果

今回開発したパブリッククラウド版は、ベースとなる架電機能を共有するため低価格での導入提供が可能となり費用対効果が高まります。しかも最短2か月で導入が可能のため、人員への負荷も軽減できます。

またロボティックコール機能を活用し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ます。省力化により発生した人的リソースは、ES 向上に向けた高難度業務に有効活用が図れますので、人手不足の課題解決にも期待できます。

◆今後について

当社では、これまでの大規模コンタクトセンターに加え中小規模のコンタクトセンターに向けたサービスを展開することで、市場規模を拡大するとともにコンタクトセンター業界全体のニーズにお応えしていくよう、引き続きサービスの開発・改善に取り組んでまいります。

◆価格

当社までお問い合わせください。

(注1) インタラクティブ・ボイス・レスポンス。自動音声応答装置。

【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=210715a>

【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】

会社名 : 株式会社アイティフォー ※東証第一部 (4743)

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)

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。