

# 音声による DX でお客さま業務を大きく変革！ コンタクトセンタからオフィス業務まで、 自動化による効率化と顧客接点強化を実現します。

NTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）が提供するボイスデジタルトランスフォーメーション（以下、ボイスDX）は、音声とAIをはじめとする先進技術を活用し業務自動化を可能とする音声活用DXです。従来の「ヒト」メインで対応するコンタクトセンタにかわり、「AI」がメインで自動対応～受付完了可能なコンタクトセンタ向け「コンサルモデル（仮称）」、また、オフィス業務においても簡易DIYで電話からの音声入力や出力を使った業務効率化が可能な「パッケージモデル（仮称）」の2つのモデルを用意しています。

念されている人手不足はより深刻さを増しており、従来のやり方では業務が回らないといった状況が、多くの企業や分野で見られるようになってきました。

NTT Com は、お客さまとともにデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）を実現する「DX Enabler™」として、各種サービスやアセットを通じて、労働生産性の向上などの社会課題解決に積極的に取り組んでいます。例えば、人手不足が進む一方で、需要の増加が見込まれているコンタクトセンタに対しては、NTT Com の強みである音声サービスと技術提供パートナーの先進技術、そして、自然言語解析技術を活用したNTT Com のAIサービス「COTOHA®」シリーズを組み合わせたボイス DX を提供しています（図1参照）。

## お客さまのDXに貢献する「DX Enabler™」として 社会課題解決に向けた取り組みを積極的に展開

国内における労働人口は、2020年から2030年までの10年間で200万人減少すると予測されています。懸

## NTT Com の強みと先進パートナーの高度な技術や AIを活用したボイスDX

顧客接点の強化に向けて、チャットボットをはじめとし複数のチャンネルを活用して顧客にさまざまなアプローチを行っていくオムニチャンネル化の拡大、機能追加や運

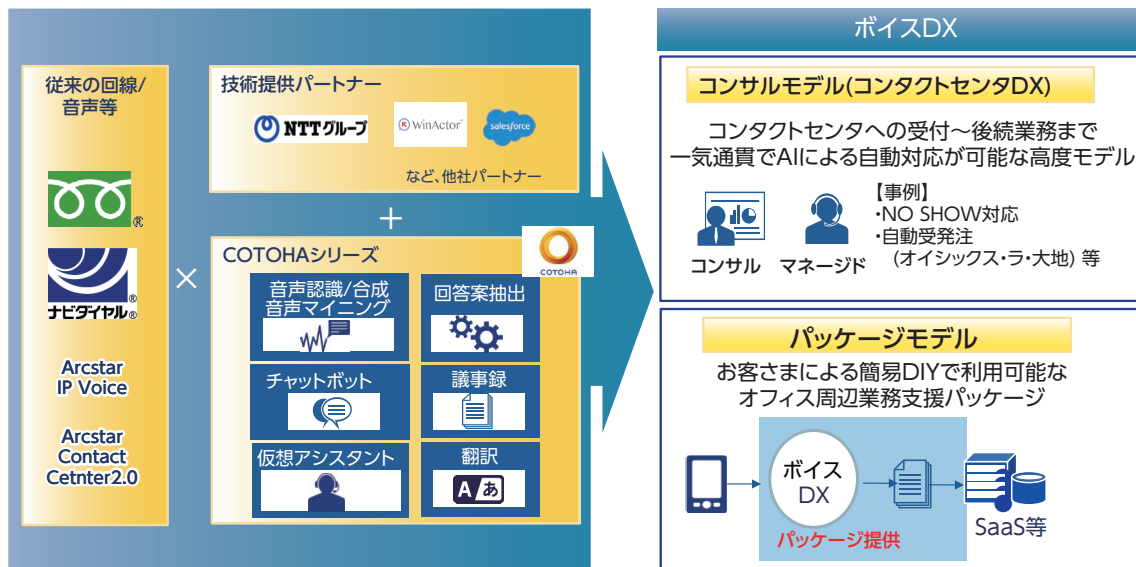


図1 ボイスDXの概要

用がしやすいクラウド型コンタクトセンタへのシステム更改などを要因として、コンタクトセンタに対する需要が高まっています。さらに、AIやRPAを活用して業務効率化を図ることで人手不足の解消に貢献したり、AIを活用して顧客とオペレータ双方の価値体験を向上させるなど、コンタクトセンタや通常の業務において、デジタル活用への期待が高まっています。このようなニーズに対応し、コンタクトセンタからオフィス業務まで、幅広いニーズに対応し、音声を利用したDXを実現するのがボイスDXです。

ボイスDXは、従来の「ヒト」に代わって「AI」がメインとなって「声」に対応することで、さまざまな業務を完結し、業務の自動化と効率化、顧客接点強化を図ります。さらに「声」の可視化と分析を行うことで価値体験の向上を図り、お客さまのDXに貢献します。

### お客さまの業務に応じた2つのモデルを用意

ボイスDXには、高度な業務コンサルとAIチューニングなどをマネージド型で展開するコンタクトセンタ向けの「コンサルモデル（仮称）」と業務単位で簡易に導入可能なオフィス業務向け「パッケージモデル（仮称）」を用意しています。

◆**コンサルモデル**：受付～後続業務まで、高度業務の自

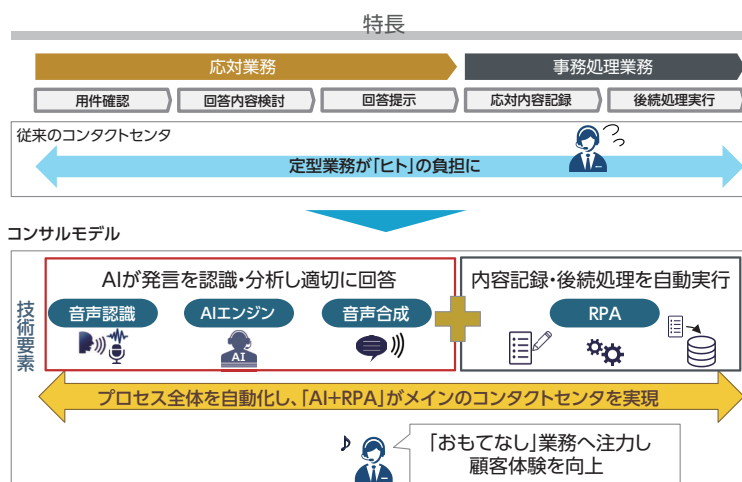


図2 コンサルモデルのイメージ

働化対応可能なコンタクトセンタ向けサービスです。従来のソリューションのようにAIが「ヒト」をサポートするのではなく、「ヒト」に代わって「音声AI」がメインとなって複数のテクノロジーを組み合わせることで、基本的にはオペレータを介することなく一気通貫に対応を実施します。また、対応内容を可視化・分析することで、課題の解決や価値体験の向上に役立てることができます。自動対応による受付の24時間化を実現し、商品注文や予約／申込などのインバウンド（顧客からの架電対応）や、予約確認やテレアポなどのアウトバウンド（顧客への架電実施）など、さまざまなシーンでの利用が可能です。

◆**パッケージモデル**：電話等の音声を起点に各種AIやSaaS商材を活用し、お客さま業務単位で簡易に利用

いただけるパッケージサービスです。外出先から日報を音声で入力可能とする「音声日報入力モデル」、緊急時の連絡などテキスト入力した内容をAIが自動架電する「一斉自動コールモデル」など、お客さまのユースケースを汎用モデル化します。これまでDXが進んでいなかったオフィス業務をはじめ、音声活用したDXで業務の効率化や顧客接点強化を実現します。

●記載されている会社名、製品名やサービス名は各社の登録商標または商標です。

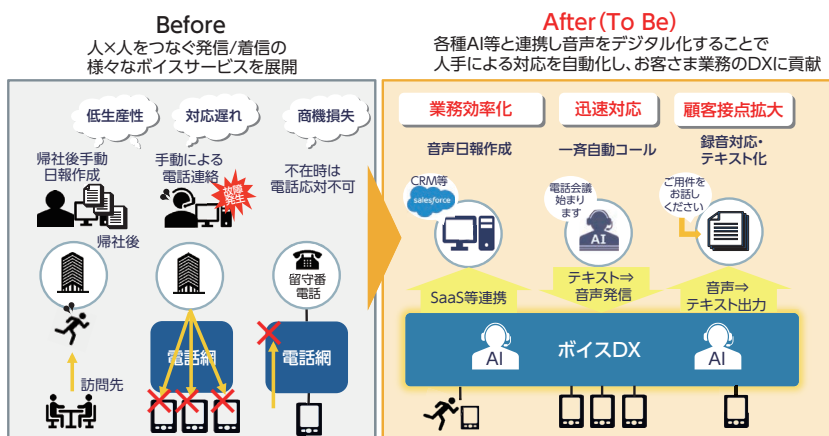


図3 パッケージモデルのイメージ

お問い合わせ先

NTT コミュニケーションズ株式会社  
ボイス&ビデオコミュニケーションサービス部 E-mail : vvac-sp-vv@ntt.com