

電話対応を AI で効率化

【HP 誘導型】AI ボイスボットのご紹介

電話対応でこんなお悩みありませんか？



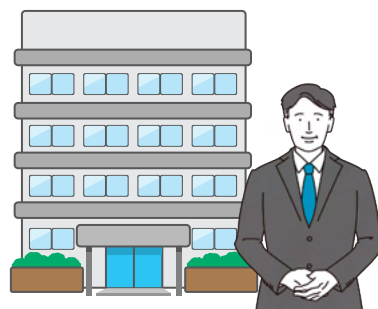
- ✓ 電話での問い合わせが多く対応コストが負担
- ✓ 土日祝など閉庁時間の問合せに応えられない
- ✓ ホームページに詳細を載せているが電話対応が減らない



住民問合せ AI 対応ソリューション 「こえしるべ Smart Navi」で **解決！**

住民の方からの問い合わせに対して、内容を解析しながらシナリオに沿って AI 音声対話。

問い合わせ内容に合わせて、SMS でホームページ上の該当 URL をご案内するサービスです。



住民の方のストレス軽減

電話が話し中にならず、発信者の待ち時間を削減



24 時間 365 日対応可能

時間の制限なく、休日や夜間も対応できる



コスト削減

電話対応の人件費と比較して運用コストを削減



最適な運用方法のご提案

各窓口の課題に合わせた最適な運用方法を提案



導入のメリット

住民

- ✓ 電話をかけたら話すだけ(ボタン操作不要)
- ✓ 欲しい情報まで早く辿り着く
- ✓ 閉庁時でも知りたいことをすぐに知れる

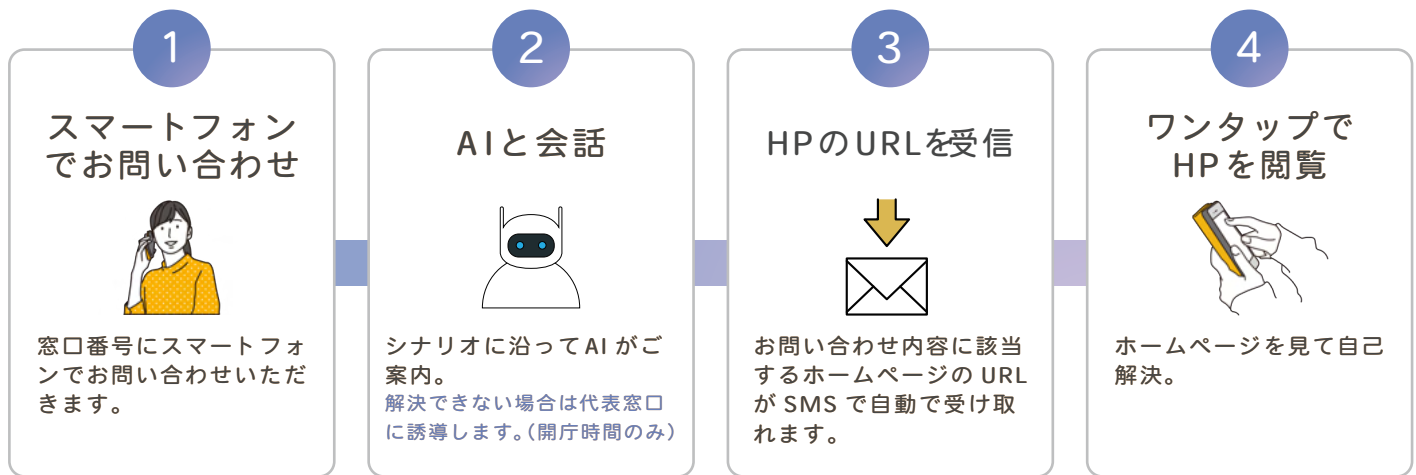


自治体様

- ✓ 電話問合せ対応数の大幅削減
- ✓ 繁閑の差を緩和できる
- ✓ HP での自己解決習慣を促すことができる



住民のお問い合わせの流れ



「こえしるべ」ができること

- ・受信傾向分析
- ・問い合わせ内容確認
- ・対応内容の集計
- ・対応実績レポート抽出



導入効果を最大化する PDCAの実施

データが蓄積する事により施策の改修・最適化作業が進み、受電件数の低減を継続的に実施することができます。



1botあたりの導入費用(参考)

Smart Navi	初期導入費用(税抜)	ランニング費用 / 月	
		基本料金(税抜)	処理価格(税抜)
人口 5~10 万都市 入電想定 1,000 件 / 月	500,000 円	50,000 円	1 処理単価 200 円 200,000 円
人口 20 万都市 入電想定 2,000 件 / 月			1 処理単価 170 円 340,000 円

「こえしるべ」を活用したY市の取り組み

Y市では、「国民健康保険」に関するお電話でのお問合せについて AI ボイスボット「こえしるべ」を活用しております。



デモ音声をご準備しています！
お気軽にお問い合わせください。

AIボイスボット
対応のあと住民
の方にお送りする
SMSイメージ



Y市対応実績：スマートフォン入電のうち平均**52%**の方に「こえしるべ」によるご案内をしています。

詳しい説明は株式会社アイテムまでご連絡下さい。

「こえしるべ」お問い合わせ窓口



☎ **0120-117-751**

✉ **koeshirube@i-tem.jp**



東京本社 〒163-1304 東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー 4F

TEL : 03-5909-1100 / FAX : 03-5909-2200

大阪本社 〒550-0013 大阪府大阪市西区新町 1 丁目 33 番 23 号

TEL : 06-6535-1170 / FAX : 06-6535-1175

中部支社 〒454-0011 愛知県名古屋市中川区山王 1 丁目 6 番 16 号 アイテム山王ビル

TEL : 052-324-8100 / FAX : 052-324-8110