

報道関係者各位

深刻な労働力不足、人件費の高騰、人材育成の停滞・・・

コールセンターの課題 ロボットの“おもてなし”で解決！

業務効率化をサポートするロボットのオートコール 2 月 15 日提供開始

AI を活用したマーケティングオートメーションプラットフォームを展開する株式会社ピアラ(本社：東京都渋谷区、代表取締役：飛鳥 貴雄)は、徳島支社おもてなしセンターを中心に全国の提携アウトバウンドセンターにて通販事業会社を対象にしたコールセンターのための自動化サービス ロボットのオートコール を 2019 年 2 月 15 日より開始します。

ロボットのオートコールは、従来オペレーターが担っていたコミュニケーション業務の一部をロボットで代用し、労働力不足や対応品質における課題を解決するサービスです。通販事業拡大において不可欠であるコールセンターの拡充と業務効率化をサポートし、円滑な運用を実現します。お客様からの電話対応はもちろん、あらかじめ録音した音声でお客様の電話番号に自動で発信し、お客様が選択したプッシュ番号でアンケートや要望に合わせた音声に切り替えを行うことも可能です。SMS の配信機能もついています。お客様にとって便利で親しみやすいオペレーションを目指し、通販企業様へ更なる価値をご提供できるよう尽力していきます。



■ 従来フォローできなかったことも ロボットがおもてなし

ロボットのオートコールを導入することで、時間帯に関係なく、一定の応答率を担保した状態で一度に複数のお客様対応が可能となります。担当するオペレーターによって結果が左右されるようなこともなくなります。また、データを自動で蓄積することができるようになるので、自社の顧客に合ったより良いシナリオを作成していくことが可能です。

ロボットのオートコールは、これまでコールセンターで行っていた基本のカスタマー業務に加え、商品購入後の顧客フォローや、督促通知、顧客アンケートなど CRM 領域でも幅広く活用することを想定しています。まさに、今まで人の手が回らなかった部分をロボットがきめ細やかな“おもてなし”を行うことで顧客満足度の向上を図り、さらには人件費や架電時間の削減でコストも大幅に効率化させるソリューションです。

通販事業は相手の顔が見えないため、当社ではオペレーションのすべてを自動化するのではなく、人が対応するところとロボットが効率よく対応するところの棲み分けが重要と考えております。お客様の感情を把握するオペレーターの感覚とロボットで数値化した客観的なデータを用いて自社のお客様の特徴を掴み、最適なコミュニケーションシナリオの構築とマ

ーケティングへ活用していくことを目的としています。お客様の状況やお声によっては従来のオペレーター対応に切り替えられるため、“おもてなし”の提供が可能となり、安心してコールセンターの付加サービスとしてご導入いただけます。

■結果をもとに分析、改善して最適なコミュニケーションを

当社は美容・健康、及び食品領域において通販事業を展開する企業に対し、デジタルマーケティングのコンサルティングを行っています。従来の広告代理店とは異なり、マーケティング成果を保証する「KPI 保証型」でサービス提供しているのが特長です。

ロボットのオートコールは、当社が提供する『ビューティー＆ヘルス領域特化型 DMP※』や、AI 搭載のマーケティングオートメーションツール『RESULT MASTER』と連携し、商品特性やターゲットなど類似する過去の事例を抽出・分析して、最適なコミュニケーション（シナリオ）の設計が可能です。

※DMP（Data Management Platform）：インターネット上に蓄積された様々な情報データを管理するためのプラットフォーム

シナリオの変更などは容易にできるため、導入企業が抱える課題をもとにシナリオを設定し、対応した結果を元に分析・改善を行い、最適化を図っていきます。



今後は、ロボットのコンサルティング能力を高めていき、自動化できる部分を増やして一層の効率化を図り、徳島支社おもてなしセンターを中心に全国の提携アウトバウンドセンターへ拡大いたします。お客様の満足度向上に繋がるサービスとして提供してまいります。

【サービス概要】

提供開始日：2019年2月15日

ロボットのオートコール	
吹き込んだ音声でお客様の電話番号に自動で発信し、お客様が電話機ボタンを押下することで、アンケートや要望に併せて案内する音声を切り替え、スムーズに会話を促します。	
導入メリット	
① 24時間対応 人では難しい業務時間外での対応が可能！	③ データ一元管理 RMとの連携で全てのデータを一括管理！
② コスト大幅削減 人件費とコール時間の削減でかかるコストも大幅ダウン！	④ 高速PDCA 1万件/時での発信が可能！データがすぐにたまるので高速PDCAが実現！

【徳島支社概要】

名称 : 徳島支社 おもてなしセンター
 所在地 : 〒770-8053 徳島県徳島市沖浜東 3 丁目 19-1 4F
 営業時間 : 9 時～21 時 ※土日祝を除く



【会社概要】

商号 : 株式会社ピアラ
 代表者 : 代表取締役 飛鳥 貴雄
 所在地 : 〒150-6029 東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー 29 階
 設立 : 2004 年 3 月
 事業内容 : 1.ダイレクトマーケティングコンサルティング事業
 2. EC マーケティングテック事業
 3. 広告マーケティング事業
 資本金 : 842 百万円
 証券コード : 東京証券取引所マザーズ市場 7044
 関連会社 : 比智（杭州） 商貿有限公司 比智（杭州） 商貿有限公司 上海分公司
 PIATEC(Thailand) Co., Ltd. 株式会社 PIALab.
 URL : <https://www.piala.co.jp/>

報道関係者からのお問い合わせ先

ピアラ広報事務局 担当：若杉 携帯：070-2194-4320 TEL：03-5411-0066 FAX：03-3401-7788 E-mail：pr@netamoto.co.jp	株式会社ピアラ 経営企画室 広報担当：金澤 TEL：03-6820-0730 FAX：03-5793-8888 E-mail：press@piala.co.jp
---	---