

2022年3月28日

日本ユニシス サントリーグループ サンベンドの コールセンター業務における顧客管理を完全クラウド化

～多様な顧客接点への対応と AI チャットボット導入で顧客満足向上を実現～

日本ユニシスは、サントリーグループのサンベンドに顧客満足（CS）向上を目的とした「コールセンターシステム」の刷新と、「AI チャットボットシステム」を導入し、3月から運用開始しました。

サンベンドは、サントリーグループの自動販売機・飲料ディスペンサー・ビールサーバーなどの管理・運営およびコールセンター業務を展開しています。CS向上のため、コールセンター業務における多様な顧客接点の一貫した運用、また機能拡張が可能なクラウドサービスの導入を検討していました。

今回、日本ユニシスは導入プロジェクトと、コールセンター業務のノウハウを生かし、顧客対応業務に特化したプラットフォーム「Discoveriez(ディスカバリーズ)」と、会話型 AI プラットフォーム「Kore.ai Virtual Assistant Platform(コアエーアイ バーチャル アシスタント プラットフォーム)」を導入しました。

日本ユニシスは、導入プロジェクトと、コールセンター業務のノウハウを生かした安定した運用で、サンベンドのCS向上を実現します。

【背景】

近年、コールセンター業務における人手不足や、顧客接点の多様化により、属人的な運用の解消や、統合的な顧客接点への対応が求められています。また、新型コロナウイルス（COVID-19）感染拡大の影響で、コールセンター機能のクラウド化は急務となっています。

サンベンドでは、CS向上のため、コールセンター業務における多様な顧客接点の一貫した運用、また機能拡張が可能なクラウドサービスの導入を検討していました。

今回、日本ユニシスは導入プロジェクトと、コールセンター業務のノウハウを生かし、顧客対応業務に特化したプラットフォーム「Discoveriez」と会話型 AI プラットフォーム「Kore.ai Virtual Assistant Platform」を導入しました。

多様化する顧客接点への対応と、導入プロジェクト・コールセンター業務のノウハウを生かした安定した運用で、サンベンドのCS向上を実現します。

【コールセンターシステム刷新で期待される効果】

サンベンドのコールセンター刷新で期待される効果は以下の通りです。

・多様化する顧客接点の対応と、一貫した運用を実現

電話・メール・チャットボットなどさまざまなチャネルに対応し、受付から分析まで一貫した運用

・クラウドサービスの活用で場所を選ばない運用

コールセンター拠点の集約や、社内メンバーの連携を強化しさまざまなケースで円滑な対応が可能

・他サービス連携とクラウドサービスの強みを生かした将来性の担保

クラウドサービスのバージョンアップや、他サービス連携で、成長するサービス活用により市場環境の変化に迅速な対応が可能

・システム、業務の最適化

システム老朽化の課題を解消、顧客対応業務に実績豊富なクラウドサービスの活用で業務・IT 投資の最適化

【顧客対応業務に特化したプラットフォーム「Discoveriez」】

テクノロジーの力で顧客対応のデジタルシフトを支援する株式会社ジーネクストが開発した、クレーム対応やリスクマネジメント施策、顧客管理(CRM)など、顧客対応業務に重要な要素が豊富に搭載された SaaS 型顧客対応プラットフォームです。正解の見えない複雑な時代に適した社内の情報共有やコミュニケーションを実現します。

1. あらゆる「声」と対応状況を一元管理、顧客対応の仕組み化ができる
2. データベース作成機能で分析のための「気付き」が見える化
3. レポート機能で分析のための「気付き」が見える化、新たな発見をサポート

【会話型 AI プラットフォーム「Kore.ai Virtual Assistant Platform」】

Kore.ai 合同会社が開発した、6 業界において 90 社を超えるグローバル 2000 企業が活用している会話型バーチャルアシスタントです。独自の 3 つのエンジンを組み合わせた自然言語処理により、人と会話をしているような形で高度な問い合わせ対応やアクションを実現します。テキストと音声の両方に対応しており、追加費用なく 30 以上の外部チャネルとの接続が可能です。事前に作成したフローから外れる予測不可能な発言に対しても対話を継続することができ、AI による自己解決率は 80% を超えています。将来的には、「Kore.ai Virtual Assistant Platform」を活用した音声 AI 統合も視野に入れていきます。

1. 顧客からの問合せ情報を担当のルートセールスへ連携するエンドツーエンドのコール自動化を実現できる
2. コールをオペレーターにつなげる必要がある場合は、その通話履歴や発信者の詳細をすべてオペレーターに受け渡し、コールの引継ぎを簡易化できる
3. 将来的には、チャットボット対応と音声対応をひとつのプラットフォームに統合でき、新しいシナリオを作る開発環境が整っている

【今後の取り組み】

日本ユニシスは、長年に渡って顧客関係管理 (CRM) ・コールセンター分野でのシステム構築、及びテキストマイニングによる顧客分析、商品分析などシステムの開発に取り組んできました。今後も、コールセンターシステムにおける AI の活用を促進するとともに、顧客の業務改善に貢献していきます。

以 上

■ 関連リンク :

- ・サンバンド <https://www.sunvend.co.jp/>
- ・ジーネクスト <https://www.gnext.co.jp>
- ・Kore.ai <https://kore.ai/jp>

※その他記載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

※掲載の情報は、発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

<本ニュースリリースに関するお問い合わせ>

https://www.unisys.co.jp/newsrelease_contact/



BIPROGY

日本ユニシスは、2022年4月1日付で会社名（商号）を「BIPROGY 株式会社（ビプロジーカブシキガイシャ、英語表記：BIPROGY Inc.）」に変更します。