

大阪ガスマーケティングと NTT Com が 生成 AI を活用した音声でのコンタクトセンター受付サービスを開始

～「生成 AI ボイスボット活用」による受付の利便性向上～

2025 年 1 月 23 日

大阪ガスマーケティング株式会社
NTT コミュニケーションズ株式会社

大阪ガス株式会社（以下「大阪ガス」）のコンタクトセンター業務を受託運営する大阪ガスマーケティング株式会社（代表取締役社長：森崎 健志、以下「大阪ガスマーケティング」）は、NTT コミュニケーションズ株式会社（代表取締役社長：小島 克重、以下「NTT Com」）が提供する「生成 AI ボイスボット」^{*1}（以下「本ソリューション」）を活用し、お客さまからの電話に生成 AI が自動で音声対応する受付サービス（以下「本サービス」）の試験運用を 2025 年 1 月 23 日より、一部の業務において開始し、2025 年 4 月からの本格運用をめざします。

従来のオペレーターによる対応に加え、NTT Com の独自技術を用いた本ソリューションを導入することで、大阪ガスのコンタクトセンターにおける電話受付の利便性をさらに高め、お客さま満足度の向上をめざします。

1. 背景

大阪ガスマーケティングは、オペレーターによる電話受付に加え、インターネット受付やチャット受付などデジタル化への対応、音声自動応答ソリューション^{*2}の導入による営業時間外の対応実現など、お客さまサポート窓口の拡充に努めてきました。

NTT Com は、生成 AI など先端技術を活用し、新たな顧客接点価値の創出と企業の競争力強化の支援に取り組んできました。

両社は、予め設定したシナリオで対応する音声自動応答ソリューションに加え、シナリオレスで対応が可能な生成 AI を使用することで、お客さまからのお問合せにより幅広く対応することをめざします。お問合せ内容の認識精度、回答精度の向上、未解決時のオペレーターへの転送フローの整備等の準備を重ね、この度サービスの試験運用開始に至りました。

2. サービス概要と特長

<サービス概要>

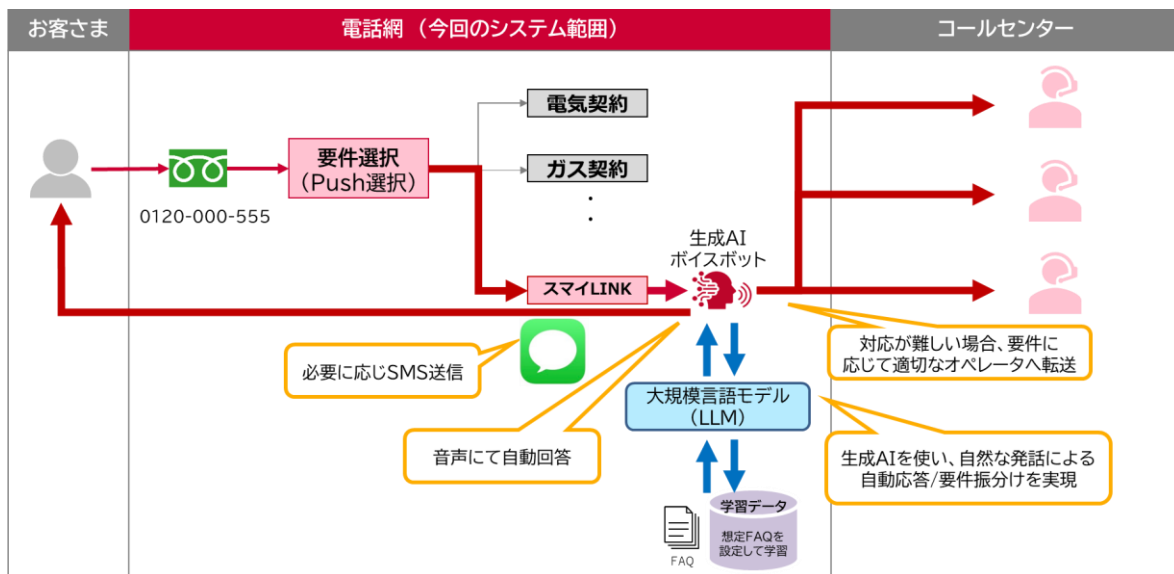
生成 AI の自動音声対応による電話受付を開始します。

- ・ 開始日 2025 年 1 月 23 日（木）
- ・ 電話番号 大阪ガスグッドライフコール：0120-000-555
（自動音声案内に従い「スマイ LINK に関するお問合せ」を選択いただくと、本サービスに繋がります）
- ・ 受付内容 スマイ LINK^{*3} に関わる業務全般
（例）スマイ LINK のサービス内容、契約申込、解約等に関するお問合せ

<特長>

- ・ 大阪ガスマーケティングが用意する FAQ をもとに学習を行い、お客さまからの電話での問合せに対して適切な回答を生成し音声で返答します。
- ・ 生成 AI を活用することで自動応答での自己解決率を向上させます。混雑時などもお待ちいただくことなく、お客さま対応を実現いたします。

【本サービスのイメージ図】



3. 今後について

両社は、本サービスの試験運用終了後の2025年4月以降に「スマイ LINK サービス」以外のサービスへの展開をめざします。

また、本サービスの利用状況の分析、継続的な品質改善に取り組むとともに、NTT Comの独自技術で最適化した音声認識、AIエンジン、音声合成機能と、大阪ガスの業務手配システムなどを連携させることで、将来的には電話応対から受付内容の手配までの全業務プロセスの自動化実現をめざします。

* 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。

- ※1: NTT テクノクロス社の「CTBASE/Intelligent Router」および「VoiceMail」を活用した生成 AI による音声自動応答ソリューション
- ※2: NTT コミュニケーションズが提供するオペレーターに代わり AI が電話応対を自動で行うシステム
 - ・「大阪ガスと NTT Com が AI 自動音声応対によるコンタクトセンター受付サービスを開始」(2020年4月)
https://www.osakagas.co.jp/company/press/pr2020/1286470_43661.html
- ※3: 大阪ガスが厳選した事業者と連携して、お客様の暮らしのお役に立つ商品を提供することで、暮らしを豊かに便利にするデジタルプラットフォーム。一つの ID で様々なサービスのご利用が可能 (一部対象外あり)
 - ・「暮らしまわりのサービスをまとめてご提供デジタルプラットフォーム「スマイ LINK」サービス開始について」(2022年2月)
https://www.osakagas.co.jp/company/press/pr2022/1303503_49634.html