



## 法人のお客さまからの集荷依頼に AI オペレータを活用した電話対応を導入 ～電話の待ち時間を削減し、お客さまのストレスを軽減～

ヤマト運輸株式会社（本社：東京都中央区・代表取締役社長：栗栖 利蔵）は、LINE 株式会社が提供する音声対応 AI サービス「LINE AiCall」を導入し、AI オペレータによる法人のお客さまからの集荷依頼への対応を 11 月 9 日より開始します。電話対応の待ち時間を大幅に削減し、お客さまのストレスを軽減します。なお、山梨県からスタートし、1 月中には全国に拡大します。

### 記

#### 1. 背景および目的

お客さまは企業に問い合わせや業務依頼をする際、電話、メール、SNS などチャネルを使い分けていますが、電話を選択するお客さまは、緊急性が高くより迅速な対応を求めています。

一方、コールセンターでは、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、職場内での密を避けるため、人員体制の縮小を余儀なくされています。そのため、依頼が集中する時間帯に電話が繋がりにくい状況が発生し、呼損率が高まるなど、お客さまの「早く回答が欲しい」という要望に十分応えてできていません。

ヤマト運輸では、コールセンターを利用するお客さまの満足度向上を図るため、ファーストステップとして、法人のお客さまの集荷依頼を対象に AI オペレータの導入を開始し、有人対応を補完することで、お客さまとオペレータがスムーズにコミュニケーションを行うことができる環境を構築します。

#### 2. AI オペレータについて

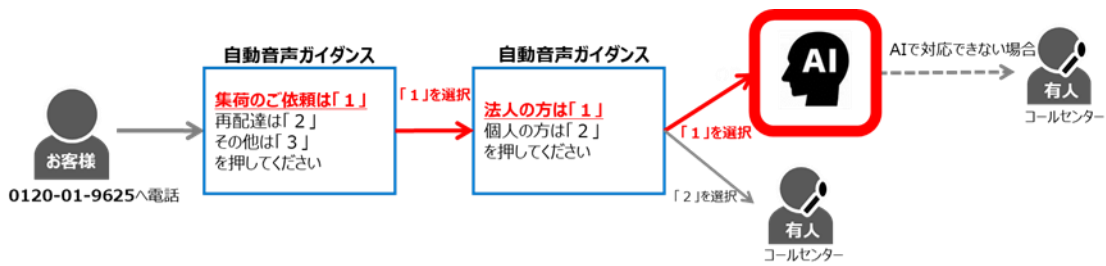
LINE 株式会社が提供する音声対応 AI サービス「LINE AiCall (※)」を導入します。「LINE AiCall」は、ユーザーの要望に対して自然な対話応答を実現し、目的を達成するソリューションです。行政、飲食業界、カーメンテナンス業界などに導入されています。

#### ※ 「LINE AiCall」

「LINE AiCall」は LINE の AI テクノロジーブランド「LINE CLOVA」が提供している、音声対応 AI サービスです。

「LINE CLOVA」の AI 技術、「CLOVA Speech（音声認識）」と「CLOVA Voice（音声合成）」、および会話制御の仕組みを組み合わせたソリューションです。

### 3. サービス利用の流れ



- ①法人のお客さまが固定電話からヤマト運輸のフリーダイヤルへ電話をする
- ②自動音声ガイダンスに従い、法人による集荷依頼を選択する
- ③AI オペレータに繋がるので集荷する場所や時間の要望を伝える

※コールセンター受付時間：8:00～21:00（年中無休）

### 4. 開始予定日

開始予定日	対象エリア
11月9日（月）午後から	山梨県
11月12日（木）	千葉県、神奈川県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府 大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県
1月20日（水）	全国エリア

※開始予定日は変更になる場合があります。

### 5. 今後の展開

今回の実績をもとに、個人のお客さまからの電話にも AI オペレータが対応できるよう、システムの改良を進めていきます。

ヤマト運輸は、今後も AI などのデジタル技術を活用し、お客さまの様々な利用シーンに合わせて、より快適なサービスの提供を目指していきます。

以上

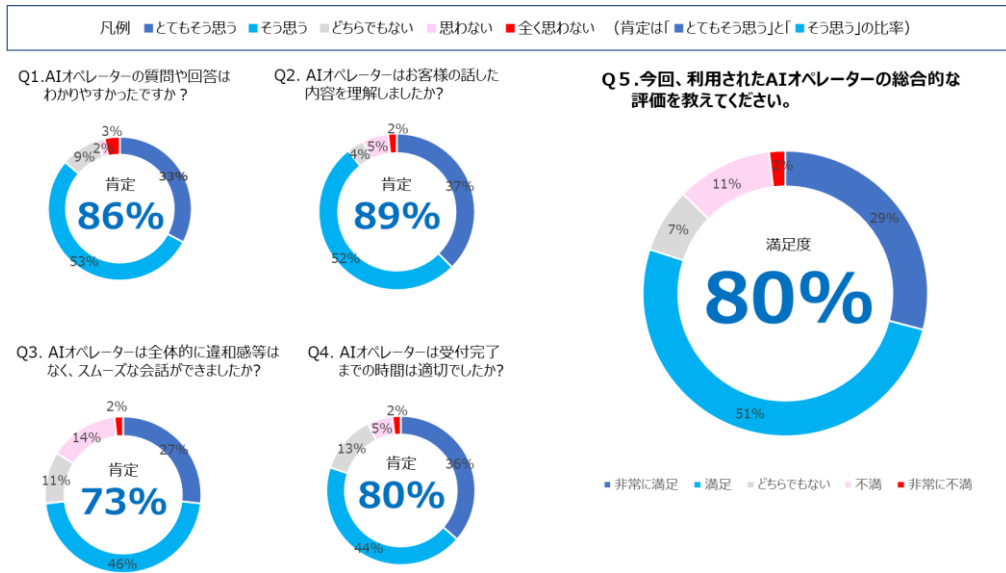
【参考】

テスト運用時のお客さまの声

(1) テスト内容

2020年7月27日～8月21日（平日のみ）に一部荷主にAIオペレーターをご利用いただき、実際に集荷依頼をしていただきました。

(2) アンケート結果



(3) コメント（アンケートより抜粋）

「ドライバーさんに集荷依頼の電話をかけるとき、配達中なので申し訳なく思っていました。AIなので遠慮せずに電話ができて、良い取り組みだと思います！」

「電話がつながるまで時間がかかることが多かったのですが、AIは待ち時間がなくてよかったです」

【本ニュースリリースに関するお問い合わせ】

<一般の方>

ヤマト運輸株式会社 コールセンター TEL：03-3541-3411

<報道関係の方>

ヤマト運輸株式会社 広報戦略担当

TEL：03-3541-3411 mail：[koho@kuronekoyamato.co.jp](mailto:koho@kuronekoyamato.co.jp)