



NEWS RELEASE

2021年4月22日

ヤマト運輸株式会社

4月23日（金）より、個人のお客さまからの電話による 集荷依頼を「AIオペレータ」が対応

——電話の待ち時間の短縮により、お客様のストレスを軽減——

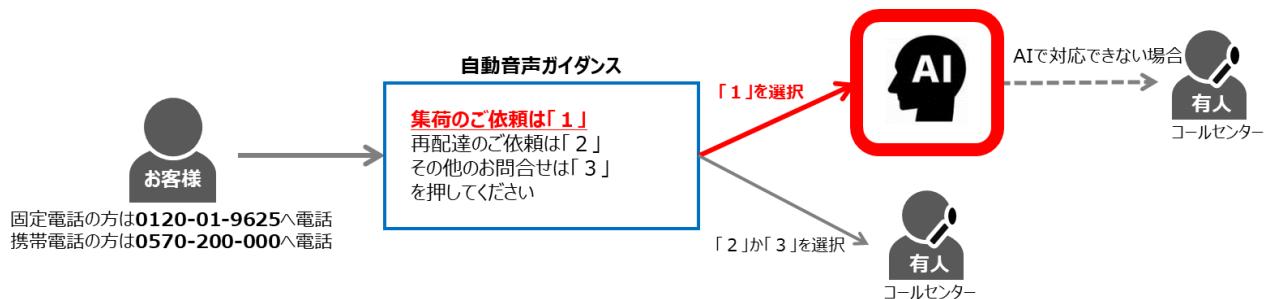
ヤマト運輸株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：長尾裕）は、4月23日（金）より、AIを活用した自動音声応答機能「AIオペレータ」による集荷依頼の電話対応サービスを、個人のお客さま向けに開始しますので、お知らせします。

記

1. 背景および目的

ヤマトグループのコールセンターでは、2020年11月より、有人オペレータに電話が繋がるまでの待ち時間を削減すべく、法人のお客さまを対象に「AIオペレータ」による集荷依頼の受付が可能なサービスを開始しました。当サービスを利用いただいたお客様から大変好評であったため、「AIオペレータ」の対応範囲を個人のお客さまからの集荷依頼まで広げることで、お客様のさらなる満足度向上を目指します。

2. サービス利用の流れ



- ① ヤマト運輸のコールセンターへ電話をする
- ② 自動音声ガイダンスに従い、集荷依頼「1」を選択する
- ③ 「AI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）

3. 「AI オペレータ」概要

「AI オペレータ」は、コールセンター宛の電話による問い合わせに対して、音声認識と音声合成、および会話制御の仕組みを組み合わせた応答機能により、自動音声のオペレータが対応するサービスです。ユーザーの要望に対して自然な対話応答を実現しています。現在は、集荷依頼の電話のみサービスを提供しています。

※サービスの対象エリア・ご利用方法など、詳しくは以下 URL をご確認ください。

URL : https://www.kuronekoyamato.co.jp/ytc/info/info_210422.html

4. サービス開始日

4月23日（金）8:00より全国にてサービス開始予定

5. 今後の展開

お客様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、集荷の依頼以外の用件にも「AI オペレータ」が対応できるよう、引き続き、システムの機能向上などを図ります。

【メディアからのお問い合わせ】

ヤマト運輸株式会社 コーポレートコミュニケーション部
TEL : 03-3541-3411 mail : koho@kuronekoyamato.co.jp

【サービスに関するお問い合わせ】

ヤマト運輸株式会社 コールセンター TEL : 03-3541-3411