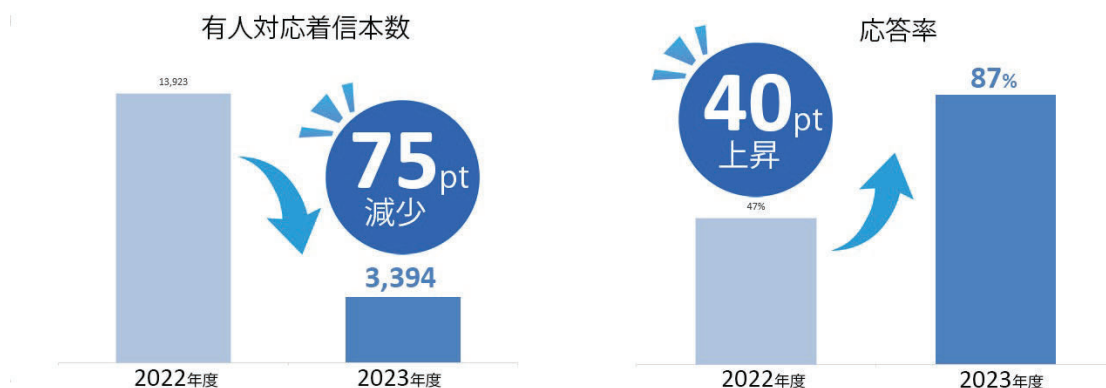


【業界初※】AIを利用した次世代型コールセンターソリューションサービス「Kore.ai SmartAssist」導入により、コールセンター業務7割以上自動化へ！

オペレーターの業務負荷軽減により顧客満足度向上を実現

ビッグホリデー株式会社(本社：東京都文京区、代表取締役社長：岩崎 安利)は、最新のテクノロジーを用いたAIが電話で自動応答するボイスポット「Kore.ai SmartAssist」をコールセンター業務へ導入し、オペレーターの業務負荷軽減及び顧客満足度向上を実現いたしました。従来のチャットボット機能と比べ、より高度な自然言語処理によりAIでの自己解決率を図り、圧倒的な業務効率化とさらなる顧客満足度向上を目指してまいります。(※当社調べ)



集計期間:12月~3月

※1 導入効果イメージ

■導入背景

コロナ禍における人手不足により、コールセンターオペレーターへの業務負荷が増加し、対応の遅延や漏れなど顧客対応業務に関して多くの課題を抱えていました。それらを改善させ、オペレーターへの負担軽減・業務効率化・対応力の平準化を実現するために、AIによる高度な問い合わせ対応やアクションが実現できる次世代型コールセンターソリューションサービス「Kore.ai SmartAssist」を導入する運びとなりました。

■Kore.ai導入前の顧客課題

- 1.営業時間外における問題解決の断念
- 2.応答率の低さ、待ち時間の長さ
- 3.対応品質のばらつき

■Kore.ai導入後の効果

- 1.24時間対応により顧客満足度向上へ

前日夜の急なキャンセル手続きや早朝出発の方からのチケット利用方法への質問にも24時間自動応答でリアルタイムに対応可能となりました。ちょっとした質問でもいつでも気軽に問い合わせができ、また

お客様自身の自己解決率アップへつながっています。

▼ビッグホリデーボイススポット音声イメージ

<https://bit.ly/4arYxda>

2.オペレーター業務効率化、対応品質向上へ

導入4か月で9割近い着信を自動応答で対応、有人回線への転送率は4ヶ月で75%減少しています。※1
それによりオペレーターによる初期対応が削減され、スピーディーで正確な応答かつより手厚いサポート
が必要な業務に比重を置いた対応が可能になりました。

今後AIを学習させ電話内容で有人対応の必要性を見極める精度を高めることで、より対応品質を向上させる
環境が整います。

■今後の展望

今後生成AI搭載によって、既存の機能では長文の質問や情報不足により正しく認識することが難しい問い
合わせ内容でも、文脈から予測理解し最適な回答を提供できる環境へと近づきます。当社では、機能拡
張の実現に向けて多様な新機能を順次連携できるよう取り組み、顧客満足度向上へ努めてまいります。

■Kore.ai SmartAssistの特徴

Kore.aiのSmartAssistは、世界初のAIネイティブ型エンドツーエンドCall Center as-a-Service (CCaaS)
です。同社の会話型AIプラットフォーム「Kore.ai Virtual Assistant Platform」を基盤に、会話型IVR (自
動音声応答システム) やバーチャルアシスタント、コールデフレクションを組み合わせることで、イン
バウンドのカスタマーサービスコールにおけるエンドツーエンドのコール自動化を実現します。

■Kore.ai (コア・エーアイ) とは

Kore.aiは、AIの安全かつ責任ある使用を通じて企業がビジネス価値を実現するのを支援する10年の経験
を持つ先進的なAIのリーディングプロバイダーです。同社の革新的なプラットフォーム、ノーコードツ
ール、ソリューションは、自動化から人間のアシストまでのエンドツーエンドの顧客および従業員体験を
提供し、生成AIを活用したアプリケーションを構築するために使用されています。

Kore.aiはオープンなアプローチを採用しており、企業がビジネスニーズに最適なLLM (大規模言語モデ
ル) およびインフラストラクチャを選択できるようにしています。200以上のパートナーとフォーチュン
2000の企業400社以上から信頼されているKore.aiは、それらの企業のAI戦略をナビゲートするのを助け
ています。同社はAI分野において強力な特許ポートフォリオを持ち、トップアナリストによってリーダー
およびイノベーターとして認識されています。本社をオランダに構えるKore.aiは、日本、英国、ヨー
ロッパ、韓国、インド、中東にオフィスネットワークを持ち、お客様をサポートしています。詳細はKor
e.aiのウェブサイトをご覧ください。

日本法人：Kore.ai Japan合同会社

本社：東京都港区

エグゼクティブ・バイスプレジデントアジア太平洋及び日本社長：スリニ ウナマタラ

公式ホームページ：<https://kore.ai/jp/>



Kore.aiロゴ

■Kore.ai（コア・エーアイ）＋生成AIの将来について

「日本の企業は、革新を推進し、卓越した体験を提供するために、先進的なAI技術の活用において先頭を走っています。特に旅行業界では、顧客体験が長年にわたり圧迫されてきました。旅行者の期待は日々進化していますが、顧客サービス担当者の不足やデジタルチャネルを通じた自己解決選択肢の限定により、企業は課題に直面しています。IVRへの音声通話は、長い待ち時間によって顧客の混乱を招いています」と、Kore.aiのアジア太平洋地域のエグゼクティブバイスプレジデント、スリニウナマタラは述べています。

今後は Kore.ai と生成 AI 双方の活用と相乗効果を得ることで、多言語対応を含めたより幅広いお客様体験の最適化を実現します。様々な言語でのコミュニケーションに対応し、異なる国や文化の旅行者に対してスムーズかつ24時間365日のパーソナライズされたサポート提供を目指します。

【ビッグホリデー株式会社】



ビッグホリデーロゴ

ビッグホリデーは国内旅行・海外旅行・スキーツアーの企画から販売、催行までを手掛ける総合旅行会社として長年にわたり数多くの旅行やレジャーを提案、実施しております。2024年4月には創業60周年を迎えました。これからもお客様に最高の旅行体験を提供することを目指し、常に新しい技術を取り入

れサービス向上に努めてまいります。

社名 : ビッグホリデー株式会社

所在地 : 東京都文京区本郷3-19-2 BHビル

TEL : 03-3818-5111(代表)

創業 : 1964年4月1日資本金 : 8千万円

登録 : 観光庁長官登録旅行業第576号

資格 : 日本旅行業協会(JATA)正会員 国際航空運送協会(IATA)公認代理店 全日本空輸(ANA)指定代理店

JRグループ委託販売会社 旅行業公正取引協議会会員 ボンド保証会員

URL : <https://bigs.jp>

公式SNS・メルマガお得なキャンペーン情報はこちら : <https://bigs.jp/special/sns/>



本体外観