

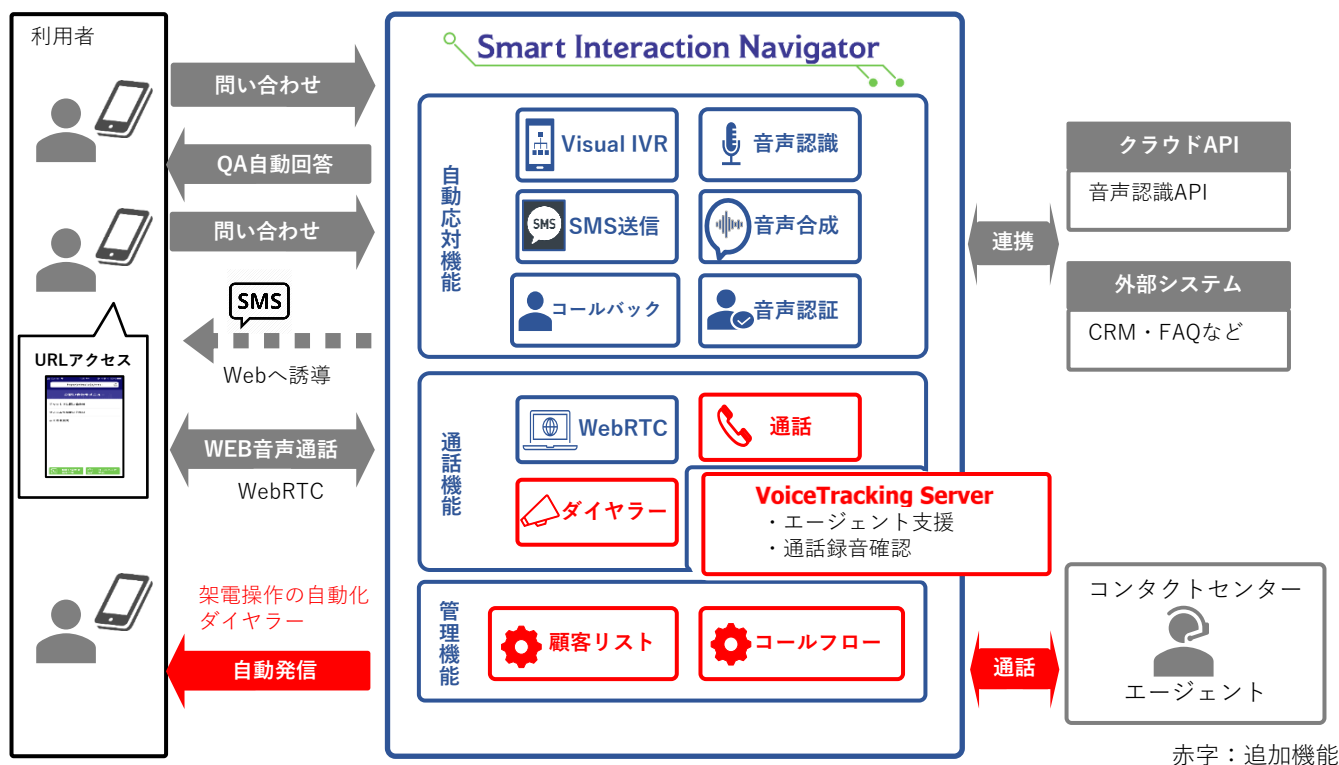
オムニチャネルを実現する音声プラットフォーム 「Smart Interaction Navigator」 リニューアル

株式会社アニモ（本社所在地：横浜市中区、代表取締役：服部一郎）は、これまで自動化ボイスポットとして提供する「Smart Interaction Navigator」をオムニチャネル対応の音声プラットフォームとしてリニューアルし、2023年4月24日よりサービスを開始いたします。

顧客やユーザからの問合せなどWeb対応が主流となりメール・SMSなどへの移行が多くなりつつあります。一方でコンタクトセンター利用はシニア層の割合が高く、Webではなく音声での対応が重要となり“有人対応”が無くなることはありません。Webと音声は共存し、今後も相互補完を維持していくものと予想されます。

「Smart Interaction Navigator」は、コミュニケーションの自動化を目的としたものでしたが、機能拡張し通話機能を可能としました。また、発信業務の効率化に向け自動発信（ダイヤラー）も利用可能な音声プラットフォームとしてリニューアルします。

【構成イメージ】



【追加機能】

1. ダイヤラー

コールリストを基に自動発信が可能です。発信方法についても複数の機能を搭載しています。

- ① プレディクティブ：エージェント数に依存せず、電話を一斉に発信
- ② プログレッシブ：対応可能なエージェント数を発信
- ③ プレビュー発信：顧客の情報を事前に閲覧し発信

2. 電話機能

内線収容が可能となり外線発信や転送などが可能です。企業の電話交換機として使用することが可能です。ハードフォン/ソフトフォンどちらにも対応しております。

3. 通話録音

有人対応時にリアルタイムテキストの表示やFAQ連携など応対時のサポートや会話内容の聴取などができます。通話録音システム「VoiceTracking Server」との連携も可能となります。

【ご利用シーン】

これまでの「Smart Interaction Navigator」では、ボイスボットによる入電の自動化、SMS配信でのWebサイトへの誘導となっており、有人対応の際は、電話交換機との連携を必要としてました。今回のリニューアルにより通話機能を追加してことで有人対応までをオールインワンで運用することができます。

また、アウトバウンドとしてダイヤラー機能を有し、少人数でも効率的にアンケート調査などの発信業務を実施することが可能です。

公共

- 証明書などの再発行
- 公共施設の予約
- 税金未収の通知

流通（通販）

- 定型的な問合せの回答
- 返品受付
- キャンペーン案内

生活サービス

- チケット購入
- 予約/キャンセル受付
- 予約前日の確認コール

メーカー・情報通信

- Webマニュアルへの誘導
- 障害時の自動発報
- 訪問修理の受付

警備・監視

- 異常検知時の発報
- 見守り定時コール
- 警備員の出勤/退勤受付

医療

- 遠隔でのカウンセリング
- 夜間診療などの情報案内
- 定期健診日の通知

【ご利用イメージ】 自動発信アンケート調査

①ダイヤラーリスト取込み



Smart Interaction Navigator

②ダイヤラーリスト管理 コールフローを管理



〇〇ご利用の
お客様へ

③ガイダンス再生



顧客

通話

④エージェントへ転送 ※有人対応が必要の際



コンタクトセンター

【今後】

オムニチャネルによるコミュニケーションの自動化・省人化として、将来的に人手不足が予測される業界など様々な分野の課題に対応していきます。

また、コンタクトセンターの自動化以外にも、自社が展開しているプロダクト・サービスと連動することで、防災情報の発信・無人施設の遠隔サポート・医療・教育分野に於ける遠隔リハビリ/トレーニング、産業動物の健康管理など各業界の課題を解決します。「自動化・省人化」を目的に今後3年間で50社の利用を目指します。

株式会社アニモ

富士通株式会社のベンチャー第一号企業として、1994年8月に創業。「音・音声」をキーテクノロジーとしたソフトウェア、サービス及びソリューションの開発、販売を行っています。

所在地：〒231-0015 横浜市中区尾上町2-27 大洋建設関内ビル4F

URL：https://www.animo.co.jp/

TEL：045-663-8640 FAX：045-663-8627 フリーダイヤル：0120-010-249（平日9:00～17:00）

※本件に関するお問合せ先：コミュニケーション事業部