

各位

上新電機株式会社コード:8173
〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西 1-6-5
2021年9月28日

電話対応 AI サービス導入による出張修理の夜間受付開始

上新電機株式会社（本社:大阪府大阪市、代表取締役兼社長執行役員:金谷 隆平）は、2021年9月16日（木）より、出張修理受付窓口のアフターサービスコールセンターに、LINE 株式会社（本社:東京都新宿区、代表取締役社長:出澤 剛）が提供する、電話対応 AI サービス「LINE AiCall」を導入し、出張修理の24時間電話受付を開始しました。

従来は、営業時間内（9:00～19:00）にオペレーターによる出張修理受付を行ってまいりました。電話対応 AI サービス「LINE AiCall」の導入により、営業時間外（19:00～9:00）には AI が自動応答し、24時間いつでも電話による修理受付が可能となりました。

「LINE AiCall」が、100万コードを超える製品型番データベースを事前に学習することで、お客さまに電話で型番等を伝えていただくと、イメージ図のような自然な対話応答をいたします。WEB サイトでは既に24時間受付を行っていますが、AI 音声自動応答システムによりパソコンやスマートフォンの操作も必要なく、電話のみでのお申し込みが可能となりました。また、受付完了後の連絡は、LINE 公式アカウント「ジョーシンお客様サポート」でお知らせいたします。

今後とも最新の技術を取り入れ、お客さまにますます便利に弊社サービスをご利用いただけますよう改善を重ねてまいります。

■ 本件に関する概要

導入日時: 2021年9月16日(木)19:00 導入開始
受付部署: ジョーシンアフターサービスコールセンター
TEL: 0570-0556-31
受付時間: 19:00～9:00「LINE AiCall」による電話受付
9:00～19:00 オペレーターによる電話受付
URL: <https://www.joshin.co.jp/j-service/>

【LINE AiCall とは】

「LINE AiCall」は 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ることで、ユーザーの要望に対して AI による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。

https://clova.line.me/line-aicall/contact_center/



本件についてのお問い合わせ先: 上新電機株式会社 経営企画部 広報担当
TEL 06-6631-1122 FAX 06-6644-3626
E-mail: keieikikaku@joshin.co.jp <https://www.joshin.co.jp/>

※本プレスリリースに掲載されている内容は、発表時点の情報です。その後予告なしに変更となる場合があります。