

「AORINO」の顧客サポートセンターに クラウド WiFi 事業者初の AI コールセンターを導入 ～ 24 時間 365 日お問い合わせの受付が可能に ～

スマートモバイルコミュニケーションズ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：鳥越 洋輔）は、弊社が提供する MVNO サービス「スマモバ」、モバイル WiFi ルーター「THE WiFi」をはじめとする各ブランドの顧客サポートセンターにおいて、電話応対業務の効率化などを目的としてクラウド WiFi 事業者で初の AI コールセンター（以下「本システム」）を導入したことをお知らせします。

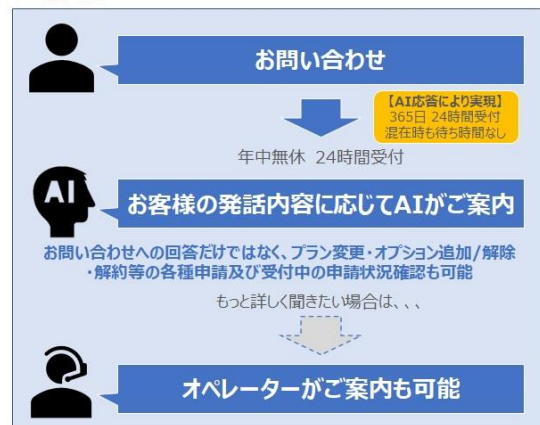
当社では、日々、お客様から寄せられる問い合わせや手続きの受付に対し、年中無休で有人オペレーターによる受付を実施するなど、継続的に利便性の向上を図ってまいりましたが、オペレーターによる対応の場合は年中無休での受付であっても受付時間が 10 時～18 時と限られるため、顧客サポートセンターの受付時間内にはご都合がつかない一部のお客様から、夜間の受付についても要望を受けておりました。また、オペレーター配置の適正化・効率化や対応品質の向上などについても改善に努めてまいりましたが、電話が混み合う時間帯ではオペレーターにつながるまでに数分待たせてしまう場合があることや、対応品質がオペレーター個々の熟練度に依存してしまう部分があることなどの課題がありました。

そのような点について社内で改善の検討を重ねた結果、24 時間 365 日お問い合わせの受付が可能となる本システムの導入を決定しました。

<導入前>



<導入後>



※AIでの各種申請受付は一部の非対応のブランドがございます。非対応ブランドの場合は、オペレーター接続となります。
※オペレーターによるご案内は10時～18時のみとなります。時間外、混在時は折り返し対応となります。

本システムの導入により、簡易的なご質問の場合はお待たせすることなく、いつでも何度でも自動音声にて疑問にお答えすることが可能となりました。また、従来のようなお問い合わせ内容をお客様に選択・回答いただくだけのシステムではなく、ご質問内容を発話いただければシステムによる回答が可能になったことにより、プラン変更やオプション変更、解約などの各種お手続きも自動音声にて受付が可能となりました。

なお、お問い合わせ内容に応じてより詳細のご説明をご希望される場合には、今まで通りオペレーターでの対応も継続して行っております。また、オペレーターが通話中の場合には、折り返し対応の受付を行うように運用を変更いたします。

【マイページについて】

スマートフォンやパソコンなどから 24 時間 365 日各種申請手続き（契約者情報変更、プラン変更、オプション変更、解約など）の受付や料金明細などの確認が可能なマイページもご用意しております。こちら
もぜひご利用ください。

「AORINO」マイページ：<https://mypage.aorino.jp/login.php>

今後もより多くのお客様が安心・便利に利用いただけるカスタマーサポートセンターの構築・運営に努めてまいります。