

サービス概要

AI電話受付サービス 「LibertyCall」

電話業務の完全自動化 対応品質の向上／人件費削減



業務効率化と人件費削減を実現し、
企業の成長をサポートします

→ 電話対応の負担をAIに任せ
従業員は本来の業務に
集中できる環境を提供します

特徴

- * AIが24時間365日対応
- * 月額固定:**20万円(税別)*
通話料:1分あたり約3.5円(実費)
- * 必要に応じて転送／人間がバックアップ
- * 利用開始後ログを元に
日々学習し精度向上

市場の概況

- 市場：過去、現在、今後の市場の概略を示します。
- 市場シェア、リーダー企業、市場参加企業、市場の移行、コスト、価格、競争において、会社に成功の機会を提供する変化を考察します。

対応フロー例

- 1. 企業宛の電話受付
- 2. 要件ヒアリング（名前、目的、事前情報）
- 3. 判断 or 転送 or メモ通知
- 4. 履歴をSlack、LINE、メールなどで通知

できること・できないこと

🌀 **できること**

- 🌀 * お客様の名前・会社名ヒアリング
- 🌀 * 日時調整(予約受付)
- 🌀 * 商品・サービスに関する一次問合せ対応
- 🌀 * 内容の振り分け後、担当部署に自動転送
- 🌀 * 対応履歴の記録・エクスポート

🌀 **できないこと**

- 🌀 * 学習していない専門領域の回答(随時対応する形)
- 🌀 * 雑踏ノイズでの高精度識別(日々の学習で向上中)
- 🌀 * 法的助言・医療判断などの責任伴う回答

セキュリティ&データ管理

- ☪ ****通話ログ保持****
 - ☪ * 通話音声は1ヶ月間保存(自動削除可)
 - ☪ * 対応ログは6ヶ月保持(改善用途)
- ☪ ****プライバシー保護****
 - ☪ * 個人情報には常にマスキング処理
 - ☪ * 暗号化通信(SSL/TLS)
- ☪ ****システム構成****
 - ☪ * 自社運用サーバー
 - ☪ * 外部API利用を最小限化し漏洩リスク低減

技術構成

- * **AI音声認識 × 対話制御 × 専用学習エンジン**
 - → 当社独自システムにて構築
 - → 独立構成で誤情報リスクを排除
- * **推論モデル非依存**
 - → ChatGPT・Google Bardなど外部AIなし
 - → 特化型ルールと対話制御で安全対応
- * **バックアップ設計**
 - → わからない、判断できない → **即時転送**
 - → 翌日以降クライアントと相談の上AI及び人力で修正

よくあるご質問

- シ **Q. 遅延はありますか？**
- シ → 通話はリアルタイム処理。人間の受け答え同等レベルです。

- シ **Q. どこまで自動化できますか？**
- シ → クライアントの希望する所まで対応可能です。
- シ 例: 一時受付のみ、テンプレ回答まで、注文、予約受付まで。様々な形で対応させていただきます。

- シ **Q. 今の番号のまま使えますか？**
- シ → はい。電話番号のまま着信を切り替えられます。
- シ クライアント専用の番号を用意しますので、そちらに転送処理のみ行ってください。

- シ **Q. どれくらい学習しますか？**
- シ → 利用ログをもとに最短翌日に反映します。

- シ **Q. ChatGPT使ってるんですか？**
- シ → **使っていません。すべて自社開発のAIです。**(責任を負える理由)

- シ * **Q. 何のAI使ってるの？**
- シ 「自社開発の音声認識と会話AIです」

- シ * **Q. GPT? Google? **
- シ 「外部AIは使っていません。全部当社のエンジンです」

- シ * **Q. 音声データは？**
- シ 「1ヶ月国内サーバーにて暗号化保管します」

- シ * **Q. 安全性は？**
- シ 「外部API依存が極小なので漏洩リスクは極めて低いです」
- シ 当社側に残るログはマスキング済みに設計しますので、当社側でも見ることはできません。
- シ クライアント側には生ログのまま提出可能です。

他社との違い

- ❖ LibertyCallの圧倒的な優位性: 本質的な変化を実現
- ❖ 多くの他社のAIシステムやIVR(自動音声応答システム)は、電話の一次受付を自動化するだけで、結局は人間が対応するための「ワンクッション」を挟んでいるだけに過ぎません。
- ❖ そのため、顧客の体験やクライアント側の業務効率には本質的な変化がありません。
- ❖ 実際には、AIによる一次受付後に必ず人間のオペレーターが対応するため、
- ❖ 本質的に「効率化」されていないことが多いのが現状です。
- ❖ LibertyCallの違い: AIで業務の本質を変える
- ❖ LibertyCallは、従来のAIシステムやIVRとの決定的な違いを持っています。
- ❖ 私たちのAI電話システムは、一次受付だけでなく、複雑な要件のヒアリングや
- ❖ 情報の振り分けも自動で行います。
- ❖ 顧客の問い合わせに対して、AIが直接対応し、最終的な判断や転送も含めて
- ❖ 人間が関与せずに一貫して処理することができます。
- ❖ そのため、本質的な効率化が実現でき、クライアント側の負担も大きく軽減されます。

他社システムの課題

- ❖ 1. 単なる一次受付のみ
- ❖ IVRシステムや他のAIシステムは、最初の受付だけを担当し、その後は人間にバトンを渡します。ユーザーは再度オペレーターに接続されることになり、無駄な手間がかかります。
- ❖ 2. 限られた対応内容
- ❖ 他社のシステムは、簡単な質問や定型的な対応にしか使えません。一步踏み込んだ顧客対応や、業務の細かな判断が必要な場合は、人間のオペレーターに戻されるため、本当の意味での自動化とは言えません。
- ❖ 3. 柔軟性の欠如
- ❖ 他社のシステムは、事前に設定されたパターンに沿った対応のみが可能であり、多様なニーズに柔軟に対応することが難しいという問題があります。
- ❖ 4. AIの修正の限界
- ❖ 多くのAI電話システムは、ログ修正や対応内容の改善もAI任せです。これにより、誤った情報がそのままAIによって学習され、同じ間違いを繰り返す可能性があります。

LibertyCallの強み： AI+人間による精度向上

- ④ LibertyCallでは、AIと人間が組み合わさった対応を提供しています。
- ④ 例えば、AIが学習した内容やログを元に、最終的には必ず人間の目で確認し、精度向上のために適宜修正を加えます。AIは日々学習を重ねて賢くなりますが、
- ④ 最終的には人間の判断で精度を確保し、誤った学習が繰り返されないようにしています。
- ④ これにより、AIの限界を補いながら、常にクオリティの高い対応が実現できます。

- ④ また、世の中のほとんどのAI電話システムでは、対応できない場合に転送し、
- ④ 結局オペレーターが対応しますが、LibertyCallは、AIが日々随時改善され、
- ④ 最終的にはクライアントの電話対応にすべて対応できるようになります。

- ④ 今後は、AIがより多くの業務をカバーできるようになるため、
- ④ 導入が早いほどその恩恵を早期に受けることができます。

LibertyCallの圧倒的な特徴

- ※ *****一次受付から完全対応まで****
- ※ 他社システムでは一次受付後に人間にボタンタッチされるところを、LibertyCallはAIが完全に対応し、すべてを自動で完結させます。
- ※ *****24時間365日稼働****
- ※ AIが24時間365日対応し、顧客がいつでも安心して問い合わせができるようになります。これにより、クライアントは対応時間を気にせず、効率的に業務を回すことができます。
- ※ *****柔軟で高度な対応****
- ※ 定型的な質問だけでなく、業界特有の複雑な問い合わせにも対応可能。従業員は受電業務から解放され、本来の業務に集中できるため、全体的な業務効率が大きく向上します。
- ※ *****AIの成長に伴う向上****
- ※ 使用すればするほど、AIが賢くなり、対応精度が向上。これにより、導入初期よりも、後の方がさらに強力なシステムが構築され、リソースを最大限活用できます。

- 顧客満足度が大幅に向上
- 顧客が電話をかけた際に最もストレスを感じるのが「待たされる時間」です。
- 待機時間の長さは、顧客のイライラや不満を引き起こし、最終的にクレームにつながる可能性があります。
- LibertyCallのAI電話システムでは、24時間365日対応が可能で、顧客がどんな時間帯でも気軽に問い合わせができるようになります。
- これにより、顧客は「電話がかかってもすぐに対応してもらえる」と感じ、自然に満足度が向上します。

ユーザーの問い合わせの機会が拡大

- 企業側が従業員の勤務時間に縛られることなく、AIが常に対応できるため、顧客は時間帯を気にせずいつでも問い合わせが可能になります。
- この「いつでも対応してもらえる」という安心感が、顧客の信頼感を高め、結果的に企業への忠誠心を育むことに繋がります。
- 顧客が電話をするたびにスムーズな対応を受けられることが、企業に対する好感度を高め、顧客満足度の向上を実現します。

人件費、教育コスト、従業員の集中力向上

- LibertyCallは、人件費の削減と教育コストの削減にも大きく貢献します。
- AIが電話対応を行うため、従業員は受電業務に割く時間を他の業務に集中でき、業務効率が向上します。
- さらに、**AIは「文句を言わない」「やめない」「サボらない」**ため、企業側の管理負担が軽減され、経営陣の悩みが減少します。
- 従業員のストレスや不満に左右されることなく、安定した業務運営が実現できるため、企業の運営がスムーズに進みます。

❧ クレーム減少とリピーター増加

- ❧ 待機時間の削減により、顧客が電話で長時間待たされることがなくなり、
- ❧ クレームの原因を根本的に解消します。
- ❧ さらに、顧客は必要な情報をすぐに取得でき、問い合わせ対応の質が向上することで、
- ❧ リピーターの獲得にも繋がります。
- ❧ こうした好循環が生まれることで、顧客満足度は確実に向上し、ビジネスにおける
- ❧ 競争力も高まります。

❧ AIの成長と早期導入の重要性

- ❧ 弊社のAIシステムは、日々学習を重ねて成長していきます。
- ❧ そのため、早く導入することで、より早くシステムが賢くなり、効果を実感できるようになります。
- ❧ 1日でも早く導入することで、AIの進化を最大限に活かせるため、
- ❧ 競合に差をつけるためにも早期導入をお勧めします。将来的にさらに精度が高まり、
- ❧ より多くの業務に対応できるようになるので、今すぐの導入が賢い選択です。

ぜひともご検討ください

- ❖ LibertyCallでは、最先端のAI電話受付サービスを活用し、業務効率化、
- ❖ 顧客満足度の向上、そしてコスト削減を実現するお手伝いをしています。
- ❖ AIの力で、24時間365日体制で対応し、貴社の従業員は
- ❖ 本来の業務に集中できる環境を提供します。さらに、私たちのシステムは日々学習を重ね、
- ❖ 使えば使うほど賢くなります。
- ❖ 今すぐLibertyCallを導入することで、競合他社に差をつけるだけでなく、
- ❖ 持続可能な成長と運営効率を支える基盤を作ることができます。
- ❖ 導入については、ぜひお問合せください。皆様のビジネス成功を
- ❖ サポートできることを楽しみにしています。



リバティーコール合同会社