

プレスリリース

GovTech開発センター、AI Shiftと共同で全国の自治体向けに新型コロナワクチン接種の問い合わせ・予約専用のAI電話自動応対サービス「コロナワクチンAI電話エージェント」の提供開始

広告 | 2021年2月26日



自治体向け

GovTech開発センター、 コロナワクチン接種専用のAI電話自動対応サービス 「コロナワクチンAI電話エージェント」の提供開始

株式会社サイバーエージェント（本社：東京都渋谷区、代表取締役：藤田晋、東証一部上場：証券コード4751）の官公庁・自治体のDX推進支援を行う専門開発組織「**GovTech（ガブテック）開発センター**」は、当社グループ会社の**株式会社AI Shift**（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：米山結人、以下AI Shift）と共同で、全国の自治体向けに、新型コロナワクチン接種に関する問い合わせや予約専用のAI電話自動対応サービス「コロナワクチンAI電話エージェント」の提供を開始したことをお知らせいたします。

医療従事者への先行接種を皮切りに、全国民へと順次開始される新型コロナワクチン接種において、全国の自治体では円滑なワクチンの普及に向けて、急速な実施体制の整備や事務作業の効率化、相談体制の確保などが求められています。中でも、接種が進むにつれて予想される相談や問い合わせへの対応として、各自治体ではコールセンターの設置やSNS、チャットボットなどを活用した窓口の開設が進められていますが、特に需要の高い電話対応の強化には、人員確保や教育期間が必要であり多くの時間やコストが掛かることが見込まれます。

この度、提供を開始する「コロナワクチンAI電話エージェント」は、AI Shiftが提供する「AI Messenger Voicebot」を活用しており、新型コロナワクチン接種に関する電話での問い合わせに対し

て、AIによる音声対話形式での自動応対を実現します。

本サービスの導入により、24時間365日いつでも正確な情報を提供できるようになるほか、複数回線の同時接続によって待ち時間なく電話接続が可能となるため、コールセンターの増席と比べてコストを抑えながら、利便性および満足度の高い住民サービスの構築が可能です。

「コロナワクチンAI電話エージェント」では、新型コロナワクチンに対する問い合わせ対応だけでなく、各自治体が用意する予約システムと連携することで予約対応も行えます。

予約対応には、前の文脈を考慮した対話を通して目的の達成が可能である「タスク指向対話」を用いており、希望日時に空きがない場合は代案日時の案内を行うなど、より人間に近い柔軟な電話応対を実現します。また、住民へのSMSや自動架電の機能を活用した予約日時のリマインドも可能です。



GovTech開発センターでは、「コロナワクチンAI電話エージェント」の提供を通じた新しい「対話」体験の醸成に加えて、今後も当社の強みであるデジタルマーケティングや運用力、AI・ブロックチェーン技術の豊富な知見及びアカデミックとの産学連携などの強みを活かしながら、企業や行政・自治体の

DX推進を支援し、住民にとって利便性や満足度の高い“使われる良いサービス”を創造に尽力してまいります。

シェア

ツイート

Copyright © CyberAgent, Inc.