



シナプス・ワン

Synapse One



**AI化とその結果の仕事革命  
(コールセンターでのAI活用事例)**

## クライアントの悩みが我が社の悩みに！

①年に一度大きな繁忙期（通常月の3倍受電）があり、派遣スタッフで対応していたが業務を覚えた頃に不要になる。

②スタッフの補充ができない

福岡には、

電話申込にAI（自動応答システム・web）を導入  
検討・準備  
（H30/9～1月）

# ①の改善：A I での入居受付とは？



【引っ越しでガス契約を申し込む】



【自動応答システム】  
で入居申し込みの  
受付.受付シート  
まで入力・作成

★実際の応答を紹介



webでの受付

入居申し込み  
フォーム  
をSMSで  
送信

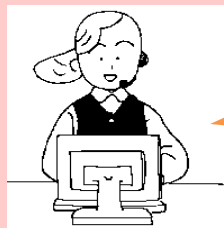


新しくガスをご利用されるお客様  
ですね。それではご案内致します  
ので・・・

AI

## ②の改善：次の取り組み

### ☎【問い合わせ(支払い方法・料金・器具修理等)】



2000件/月ほど、同じような問い合わせに答えている・・・

応答事例やQ&Aがあればいいんじゃないの？

みんな同じように答えているはずだけど人によって若干違うかも・・・

AIによる業務改善が可能な領域



問い合わせにAI（ロアナ）で対応する。2300件/月の回答