



日本ロードサービス株式会社

AI電話自動応答「MOBI VOICE」と連携しコールセンターのDX化を推進

日本ロードサービス株式会社は、自動車の事故・故障に関するロードサービスを中心に、24時間365日の運用体制で交通・社会インフラをサポートしている。

同社コールセンターには緊急度の高い問い合わせも多く、非常事態でも事業を継続するため、電話対応の自動化を含むDX化に取り組んでいる。

その取り組みの一環としてAI電話自動応答「MOBI VOICE」を導入。代表電話対応など緊急性の低い問い合わせ電話から自動化をスタートした。

※MOBI VOICEは事前に設定したシナリオを元に名前や問い合わせ内容を自動でヒアリングし、回答をAIでテキスト化、担当者にメール送付するサービス。



課題 1

電話対応の自動化

非常時や入電急増時、限られた人員で電話問い合わせに対応できるよう、自動化・効率化を検討していた。

課題 2

入電情報の管理

入電情報はkintoneで管理しており、MOBI VOICEから送付されるメール内容を手動で項目ごとにkintoneに登録。担当者の大きな負担になっていた。

課題 3

システムの拡張

電話対応自動化はコールセンター業務への展開を視野にいれているため、容易に拡張可能なシステムが求められた。

導入効果

● 電話対応時間を6割削減

MOBI VOICEの自動応答により毎月42時間以上の電話対応時間を削減。あらかじめ問い合わせ内容をヒアリングでき、折り返し連絡を効率的に対応。

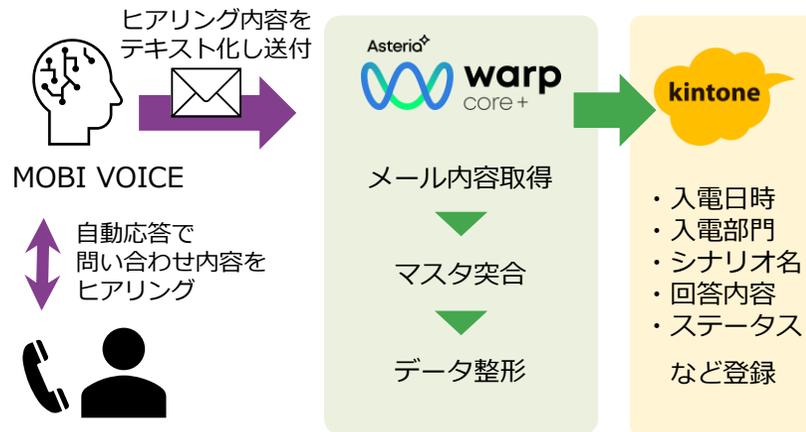
● 入電情報をkintoneへ自動連携

MOBI VOICEから送付されるメールを検知して入電情報をkintoneに登録。ヒアリング内容を自動でデータベース化しkintone上で管理が可能に。

● MOBI VOICE連携システムを内製で拡張

ノーコードによる内製で処理の追加や修正ができ、コールセンターへの展開や業務プロセスの変化に柔軟に対応。

連携の概要



お客様から一言

ASTERIA Warp CoreのココがGood!



情報システム部 部長
長田 英一様

コールセンターではメールアドレスを持たないスタッフも多く、入電管理が課題の1つでした。Coreを導入しkintone上で入電管理できるようになったため、コールセンターへの展開や入電記録の分析などもしやすくなりました。電話対応以外の業務でもデータ連携のニーズは多いので、今後も積極的にCoreを活用していきたいです。



「入電内容登録」では例えばこのような処理をしています。

