

音声×AIのテクノロジーが可能にした クラウド型の電話自動応答サービス

Twilioとの連携で作り上げた、新しい電話対応の形。
企業や店舗の受電にかかる様々なコストを最低限に。

企業が1日に受電する件数は数十～数百件を超えることもあり、対応にかかる人・時間のコストは非常に大きいものです。個人で運営している飲食店などではなおさら、その影響は深刻であるといえます。この問題に対し、コグラフ株式会社の受電代行サービス『Mayai(マヤイ)』は、音声×AIの力でひとつのソリューションを導き出しています。



コグラフ株式会社 Co-graph Inc.

■ 本社所在地

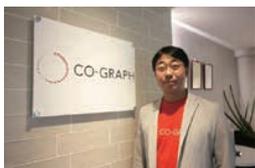
〒141-0031
東京都品川区西五反田7-21-11 第2TOCビル6F

■ 設立

2010年9月29日(創業:2010年9月23日)

■ 事業内容

ソフトウェア開発/データ分析・データマイニング



「Mayai」で削減できた
電話対応時間の割合

約 **90%**

コロナ禍から生まれた 受電代行サービス『Mayai(マヤイ)』

コグラフ株式会社は、ソフトウェア開発サービスとAIを含むデータ活用サービスを中心に提供しているITベンチャー企業です。2010年の設立以来様々なプロジェクトを手掛けていますが、その中でも現在特に注力しているのが、音声とAIを駆使した製品事業です。2018年にはVUI(ボイス・ユーザー・インターフェース)を活用した企業向けの会話生成プラットフォーム『Salesidol(セールスアイドル)』をリリース。AIが会話を分析して、トークスクリプトや自動応答を行い、インサイドセールスや顧客フォローにかかる架電業務の生産性向上を可能にしています。

その他様々なPOCや研究開発プロジェクトで音声×AI領域に携わる中、2020年に新型コロナウイルスの感染が世界的に拡大。感染予防のために通勤やレストラン営業の自粛・縮小が求められる状況への打開策として、代表の森 善隆氏が中心となり新サービス『マヤイ』をスタートさせました。

「電話対応のためだけに、感染リスクを冒して誰かが出社しなければならない企業も多い」という話を耳にし、この状況をなんとかできないかと考えたのが開発のきっかけでした。『マヤイ』は電話の一次対応代行サービスで、『マヤイ for テイクアウト』と『マヤイ for オフィス』の2種類があります。前者はその名の通り、テイクアウトの注文受付電話、後者は法人の代表電話窓口で、どちらもクラウド上の簡易留守番電話サービスとご理解ください。オフィスや店舗にかかってきた電話にAIがIVR(自動音声応答)で対応し、メッセージを録音。録音データを聞くためのURL、音声を書き起こしたテキスト、

【導入事例】

受電した日時や電話番号などを、担当者の携帯電話にSMSで自動転送します。

今までの電話自動応答サービスと大きく異なるのは、携帯電話で24時間365日いつでも通話メッセージの確認ができること。SMSの通知内容と録音から、電話をかけ直すかどうかを判断することができるため、ビジネスチャンスを逃すことなく、対応が必要なものだけを選別することができます。場合によっては書き起こしたテキストを読めば、留守番電話を聞かなくてもその判断が可能。コールセンターのように人が介在する受電代行ではなく、日常業務の中でルーチンワークとなっているような電話対応を簡素化するサービスとして、コスト面でも利用しやすい仕組みになっています。」

）SMSを活用した、誰もが使いやすいサービス

『マイイ』が受電内容の通知先にSMSを選択している理由には、その開発コンセプトが大きくかかわっているといます。

「開発にあたって最も重視したのは、『ユーザーにとっての手間が極限まで少なく、シンプルで使いやすいこと』です。通知先をSMSにすることで、既存の携帯電話を利用することができるため、新しい機材やシステムを導入する必要はありません。またメールよりもリアルタイム性が高く、電話よりも確実に通知を届けることが可能です。導入に必要なものは「企業名もしくは店舗名」「転送先の電話番号(最大3つ)」のみというシンプルさ、最短翌日からサービスの利用を開始できる即時性も含め、簡単でスマートに利用できる点はカスタマーからも高い評価をいただいています。」

）信頼性と開発のしやすさを重視し、Twilioを選択

「電話番号の取得、受電、IVRの利用、音声録音のストレージ、SMS送信にTwilioを使用しています。これらはサービスの根幹となる機能ですので、Twilioを導入する際、世界的に利用実績が豊富で、安心・安全なサービスであることは非常に重要でした。

また以前にもAIスピーカーと電話の連携など、様々なプロジェクトでTwilioを使用した経験があり、システムとの連携がシンプルで理解しやすかったこともTwilioを選択した大きな理由です。複数のプログラミング言語のドキュメントが充実しており、Webで検索すれば様々なナレッジを見つけることができるため、技術的な面で助かっています。事実、わずか2～3日でシステムと連携することができました。当社のエンジニアには海外国籍のスタッフも多いため、英語での情報提供やサポートとのやりとりが可能であることも、使いやすさの一因でした。さらに、初期費用がかからず、使った分だけの従量課金制であることも嬉しいポイントですね。」

）時代のニーズをとらえ、音声×AIの未来を切り拓く

「段階的にテイクアウトを始めた飲食店も多いこともあり、『マイイ for テイクアウト』のような注文のためのツールやソリューションは不足していました。そこに一石を投じることができたのは価値のある取り組みであったと思います。また、『マイイ for オフィス』は自社でも導入した結果、週に延べ1～2時間かかっていた電話対応時間を90%以上削減することができました。電話番のためだけにオフィスに出社するという無駄がなくなり、リモートワーク推進の一助になっています。

両サービスともリリースと同時に無償キャンペーンを行ったこともあり、反響は大きく、スタートから約2か月で50件以上のお申し込みをいただきました。商店街などの連合体や有名なホールディングスからも引き合いがあり、多くの方にこのサービスが必要とされているという手ごたえを感じています。」

今後、既存の各種サービス事業に加えて、声×AIの領域での製品事業を立ち上げ、人とコンピューターのコミュニケーションをさらに進化させていきたいと語る森氏。共同でWebセミナーを開催するなど、Twilioも様々なサポートを行い、音声×AIのテクノロジーを広げていきます。



Twilioはビジネスコミュニケーションの未来を切り開き、Web、デスクトップ、モバイルソフトウェアへの電話、VoIP、メッセージングの統合を可能にします。全世界で数百万人の開発者が、Twilioを使用してコミュニケーションの魔法を紡ぎ出し、ヒューマンエクスペリエンスを改善しています。

Twilio Japan
〒102-0083
東京都千代田区麹町6-6東急四谷ビル5階

www.twilio.com/ja

GLOBAL SCALE,
GLOBAL PRESENCE
14か国に24のオフィスを展開しているTwilio