

2025年2月14日

リコーリース株式会社

〈コード番号：8566 東証プライム市場〉

BtoB におけるコールセンター業務の DX 化を実現

～顧客満足度向上と受電業務負荷低減を両立～

リコーリース株式会社（以下、当社）は、この度、USEN&U-NEXT GROUP の株式会社 TACT（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：溝辺 和広 以下、TACT）が提供する AI（人工知能）を活用したボイスボット※1『AI コンシェルジュ®』を用い、より高度なコールセンターの受電業務の DX 化を実現し、2月に本格稼働しましたので、お知らせいたします。

当社は中小企業を中心に 40 万社におよぶ取引先を有しておりますが、顧客からの受電対応に要する業務量は膨大であり、その対応が長年の課題でした。また夜間および休日の受電対応へのニーズの高まりや、深刻化する人材不足といった社会の変化もありこの課題はより大きのしかかっておりました。

こうした課題の解決に向けて、当社は、2022 年にソフトバンク株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員 兼 CEO：宮川 潤一 以下、ソフトバンク）からクラウド型電話システム『MediaCalls』の導入支援を受け、コールセンター業務の DX 化に取り組んできました。

その後、更なるシステムの高度化に向けて、TACT の『AI コンシェルジュ®』を導入し、導入済の『MediaCalls』との連携を行い、全国的にも珍しい BtoB における自動応答システムの実証実験を 2024 年 1 月～3 月に行いました。その結果、BtoB においても業務上有効なツールであることが確認でき、2024 年 7 月から一部業務の自動応答化を実施、2025 年 2 月からはほぼ全ての受電業務の自動応答化を本格稼働させております。自動応答化により、定型なお問い合わせはボイスボットが対応し、個別対応が必要な問い合わせはオペレーターが行えるようになりました。

本取り組みにより、受電対応およびアフターコールワーク※2の効率化が図れ、月間 250 時間ほどの受電業務の削減効果が期待できます。またボイスボットは、24 時間 365 日の稼働が可能なことに加え、削減された時間をオペレーターが複雑な問い合わせに集中することで顧客満足度の向上を図ります。

当社は、本取り組みで得たノウハウをもとに更なる DX 化を推進し、業務品質の向上を図ってまいります。

【実証実験結果（一部）】

検証項目	解説	目標値	結果
完了率	自動応答のすべての質問に対しユーザーが回答し完了できた割合	65%以上	72.0%
アフターコールワークのためのテキスト化正答率	音声認識率（ユーザーの発話と音声認識結果の一致率）	住所	60%以上
		電話番号	90%以上

※1 AI が音声を認識して電話オペレーターの業務を代行する自動応答システム

※2 コールセンターで顧客との通話が終わった後に、担当者が会話内容を記録したり、必要な作業をまとめたりする時間

以 上

【本件に関するお問い合わせ先】

リコーリース株式会社 経営企画部 TEL:050-1702-4203(直通) Email:ir@r-lease.co.jp