

AIコンタクトセンター サービス

provided by  TIS  AGREX

多様化するコールセンター運営で こんなお悩みはありませんか？

- ☑ サポート拡充に伴う受付時間延長で要員不足が顕在化
- ☑ チャンネル多様化（電話 / チャット / SNS 等）や多言語化により
問い合わせ内容の把握に時間がかかる
- ☑ オペレーターのスキル差による応対品質・記録品質のばらつき

そのお悩みは
TISのサービスで
実現できます！

Agentforce 360 Platform 活用したコンタクトセンターで 効率化と高度化を実現！

AIコンタクトセンターサービスは、Salesforce Agentforceと連携した生成AIコンタクトセンターソリューションです。生成AIによる自然な応答とリアルタイムのオペレーター支援により、問い合わせ対応の効率化と高品質な顧客体験を実現します。

実現できること 1

チャットボット・音声ボット などによる自動応答

生成AIを活用した自動応答で一次対応を迅速化。解決しきれない案件は文脈を保ったままオペレーターへエスカレーションします。

実現できること 2

顧客情報と通話・ 対応履歴の集約表示

スクリーンポップと統合エージェント画面で、顧客属性・回遊/接点履歴・通話情報（文字起こし含む）を1画面で参照。対応時間の短縮とパーソナライズを両立します。

実現できること 3

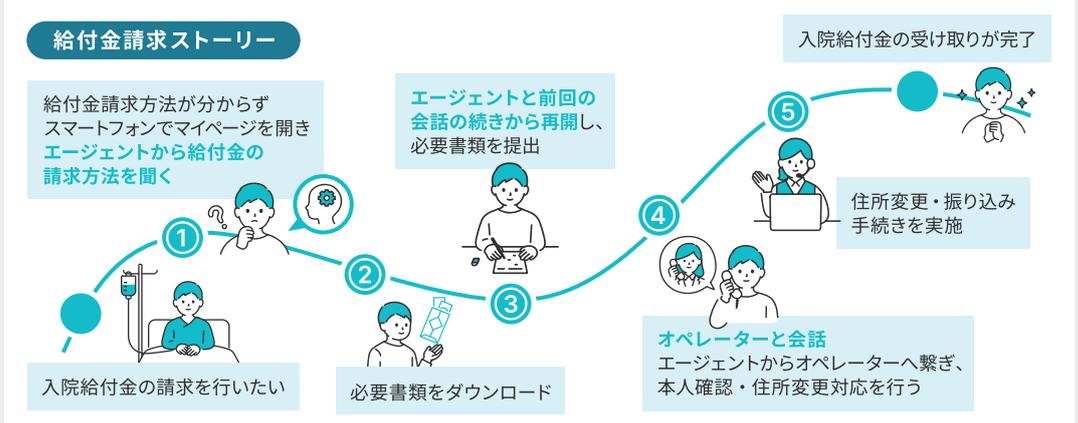
AI活用により生産性向上/ ACW短縮・入力精度の平準化

音声認識の自動文字起こしと要約により、記録の抜け漏れや品質ばらつきを抑制。後処理（ACW）の短縮と入力精度の平準化を実現します。

ケース 1

保険の給付金請求

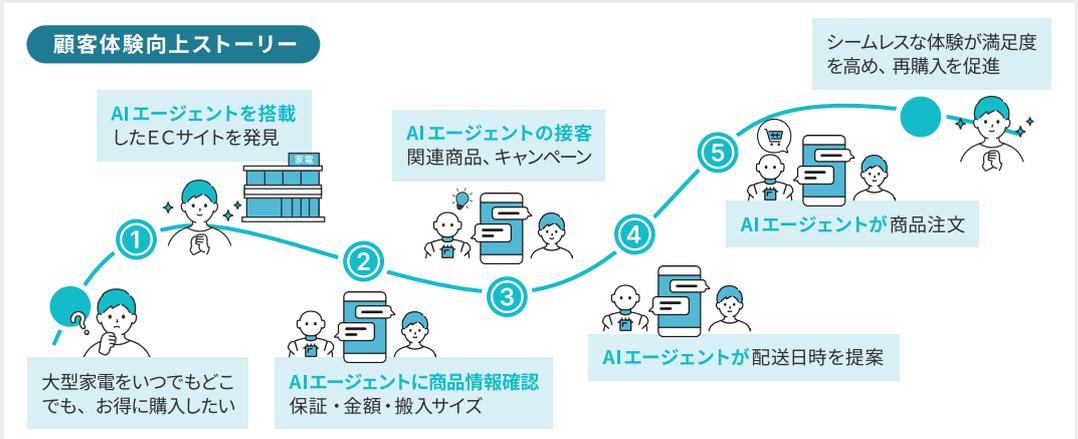
- ① チャットで給付金請求方法を確認
- ② 必要書類をダウンロード
- ③ 書類を準備し、チャット上で書類を提出
- ④ 書類内容から住所変更を検知し、オペレーターが本人確認を実施
- ⑤ 住所変更と振り込み手続き完了



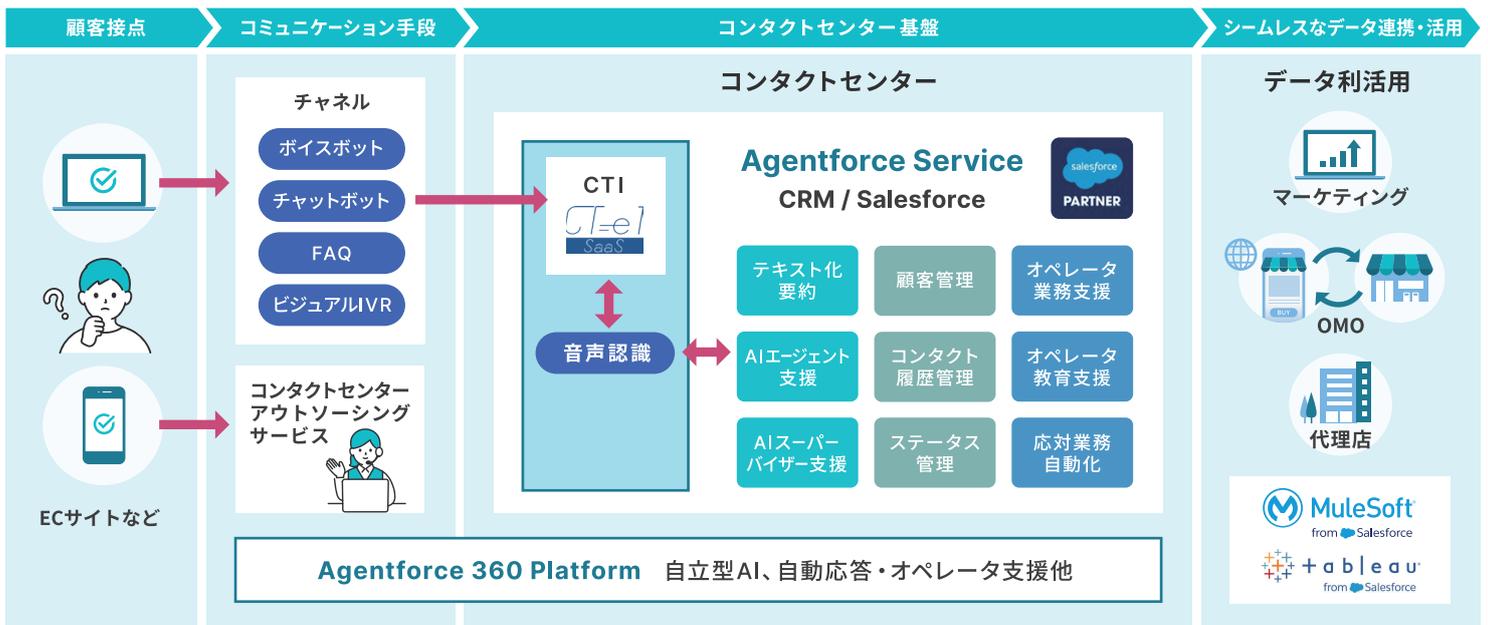
ケース 2

家電ECサイトのAIエージェント対応CX

- ① AIエージェントを搭載した大型家電ECサイトを発見
- ② AIエージェントに、商品の詳細情報（保証・金額・搬入サイズ）を確認
- ③ AIエージェントによる接客を受ける
- ④ AIエージェントが配送日時を提案
- ⑤ AIエージェントを通じて商品を注文



AIコンタクトセンターサービス 全体図



ITで、社会の願い叶えよう。



TIS株式会社

デジタルイノベーション事業本部
デジタルイノベーション第2営業部
AIコンタクトセンターサービス担当
E-mail: canvas@ml.tis.co.jp

株式会社アグレックス

デジタルトランスフォーメーション事業本部
DX営業部
E-mail: DX_sales_2g@agrex.co.jp