

2023年2月28日
りらいあコミュニケーションズ株式会社

**りらいあコミュニケーションズが運営を支援する
西濃運輸株式会社様にボイスポットを導入**
— 集荷の受付を自動化し、繁忙の時間帯にも「応答率 100%」を実現 —

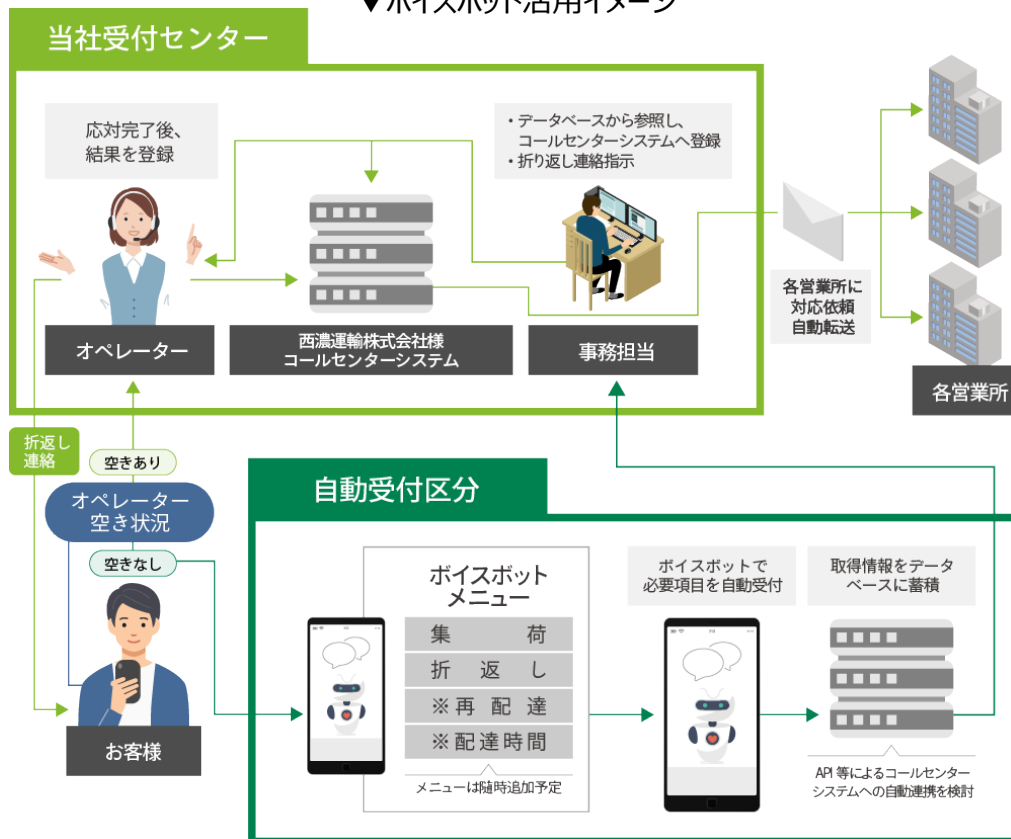
りらいあコミュニケーションズ株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 網野孝、以下、当社）が運営を支援する西濃運輸株式会社（本社：岐阜県大垣市、代表取締役社長 小寺康久、以下、西濃運輸）様のカスタマーサポート業務においてボイスポットを導入し、電話受付業務の応答率向上を実現しました。

当社が運営を支援する西濃運輸様のカスタマーサポートは、集荷・配達に関する各種サービスの総合受付窓口業務です。電話をメインチャネルとした運用を行っていましたが、繁忙差が大きいことから応答率が不安定な状況がありました。また事業拡大における問合せの増加が見込まれる中で、増員での対応には限界があり、DXを通じた課題解決が求められていました。

このような背景から応答率を基準とした顧客体験を最大化するため、ボイスポットを導入し、自動音声受付を開始しました。

ボイスポットにより「集荷」の問合せを自動で受け付けることで、突発的な呼量の増加に際して安定した応答率を実現し、繁忙の時間帯において応答率 100%を達成しました。

▼ボイスポット活用イメージ



取り組み事例の詳細については、サービスサイト「Relia Success」をご覧ください

<https://www.success.relia-group.com/casestudy/seino-transportation>

当社は、今後もお客様企業とともに、音声認識ソリューション活用をはじめとする DX を通じさらなる CX の高度化に向けて取り組んでまいります。

以上

【西濃運輸株式会社について】

西濃運輸はカンガルー特急便を中心とした商業物流サービスを展開しており、国内・海外への輸送サービスをはじめロジスティクスサービスなど事業は多岐にわたります。グループ総合力を活かした物流拠点と輸送網により、西濃運輸だけに可能な高品質なサービスを提供しています。

<https://www.seino.co.jp/>

【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

りらいあコミュニケーションズは 1987 年の創業以来、時代とともに変化する社会環境や高度化する消費者のニーズに合わせたサービスを通じて、お客様企業の事業成長に貢献してきました。国内外 60 以上の拠点で約 36,000 人のスタッフが、コンタクトセンター事業、バックオフィス事業において、長年培ってきたヒトによるオペレーション力と最新のテクノロジーを組み合わせた付加価値の高いサービスを提供しています。これまでの運用知見をもとに、お客様企業と消費者を「つなげる力」で新たな価値を創造し、より良い社会の実現を目指します。

設立：1987 年 6 月

本社：〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー 16F

資本金：998 百万円（2022 年 3 月末現在）

上場市場：東京証券取引所 プライム市場（証券コード 4708）

事業内容：コンタクトセンター事業、バックオフィス事業

企業 URL：<https://www.relia-group.com/>

サービスサイト『Relia Success』：<https://www.success.relia-group.com/>

【問い合わせ先】

コーポレート・コミュニケーション部

岩本、坂井

03-5351-7200（代表）