

NTTコミュニケーションズ Vポータルダイレクト

オペレーターに代わり問い合わせ対応 ローソンチケットが情報提供サービスに起用

多彩なシステムによってチケット予約のオンライン化を図っているローソンチケットでは、ユーザーから直に寄せられる「電話問い合わせ」の増大に頭を痛めていた。「オペレーターによる対応だけではコスト負担が大きいか。何か別の仕組みはないか」この要求に応えたのが、NTTコミュニケーションズの「Vポータルダイレクト」だった。

チケット販売大手のローソンチケット(本社・東京都渋谷区、岡田稔社長)は、事業展開の中で音声の重要性を認識し、その有効活用を進めてきた。同社は、全国7771店舗(2004年1月末現在)のローソンに設置したマルチメディア端末「Loppi(ロッピー)」、インターネットサイト「ローソンチケット・ドットコム」、iモード公式サイトでもある「ローソンチケット・モバイル」といったオンラインによるチケット予約システムを揃える一方で、電話による自動予約受付も展開。2001年11月には不正な大量予約を防止するためIVRやCTIシステムを使った「新アンサー(音声応答)システム」を導入している。電話というアクセス手段も含めて、「セルフ化」によるチケット予約受付の効率的な仕組みを整えてきたわけだ。



ローソンチケット
取締役・企画管理
本部長
久野 好彦 氏

しかし同社は、電話に関わる別の業務で悩みも抱えていた。各種イベントに関してエンドユーザーから寄せられる多種多様な「問い合わせ」への対応である。これらのコールにはオペレーターが直接対応していたが、問い合わせの電話は1日当たり平日でも1万3000件~1万5000件、人気イベントのチケット発売時には4万件~5万件にものぼり、どうしても「電話

がつかない」「電話を待たされる」といった状況が生まれていた。

**自前のシステム構築は論外
“安価で即使える”ものが条件**

「お客様にオペレーターが対応することの重要性は十分認識していますが、コスト(人件費)的な限界もあります。とはいえ、電話がつかないとなれば、お客様満足度の向上という点で逆効果になってしまう」と思い、何かよい仕組みはないかと考えました。ローソンチケット取締役・企画管理本部長の久野好彦氏はこう話す。それが2003年9月のことだった。

同社としては、チケット予約で導入しているような自動応答システムを構築するという手もなくはなかったが、それには多大な投資が必要になる。何より、「システム開発に時間をかけてはられない(久野氏)ほど、事は急を要していたのだ。

その解決策は最初に相談を持ちかけたNTTコミュニケーションズにあった。それが、固定電話や携帯電話を使ったインタラクティブな音声応答サービスを安価かつ短期間で構築できる「Vポータルダイレクト」サービスである。

Vポータルダイレクトは、ネットワーク側の「Vポータルプラットフォーム」で提供する

音声応答・音声認識・音声合成等の機能と企業側の音声コンテンツを連携させることで、エンドユーザーへの音声による情報提供を実現するもの。このサービスの利用により、ローソンチケットでは音声コンテンツを蓄積する

Webサーバーとインターネット接続環境だけの初期投資で済んだ。そして、最初の相談からわずか1カ月で新しい情報提供サービスを開始することができた。エンドユーザーが専用のアクセス番号「0570-000403」をダイヤルすると、メニューの音声ガイダンスが流れる。これに沿って知りたい情報の番号をプッシュすれば、プラットフォーム側でPB信号を自動認識し、ローソンチケット側のWebサーバーにある音声コンテンツを引き出してユーザー側に送る。

音声コンテンツは、NTTコミュニケーションズが無償提供するソフトウェア「Vポータルエディタ」を利用し、スタッフの肉声を録音した音声ファイルとテキスト文書を元にした合成音声を組み合わせで作成



ローソン店頭で無料配布している月刊情報誌「LAWSON TICKET WITH Loppi」各種イベント情報とともにオンラインのチケット予約用に設けた5桁の「Lコード」番号を記載している。この冊子の中で新しい電話問い合わせの仕組みも紹介されている

している。Webブラウザ画面で音声フローを簡単に作成できるため、専門知識は不要。久野氏は、「コンテンツは基本的に週1回更新していますが、チケットの発売日や予約状況に応じて情報をその都度変更することも多いため、作成作業の簡便さがスタッフの労力を軽減し迅速な対応を可能にしています」と評価する。

もちろん、エンドユーザーに対するサービス向上という面での効果も大きい。まず、従来は10時~20時に限定していた問い合わせ受け付けを、音声コンテンツによる情報提供という形で24時間対応に拡大できた。問い合わせが多いと想定される情報提供を自動応答化することにより、オペレーターの個別対応が必要な問い合わせに対して話中や順番待ちを軽減することができた。「これによって、オペレーター側の業務負担も軽くなり、その分より質の高い対応が可能になるはず」と、久野氏は期待している。

さらに同氏は、「サービス内容、運用体制をもっと強化して、お客様の満足度をさらに高めていきます」という。例えば、今春にも自動対応の音声による情報提供サービスに加えてオペレーターとの直接通話に転送できる仕組みを盛り込んでいく予定。また、音声コンテンツの内容、メニューガイダンスや音声応答フローの組み方等を改善していく考えだ。

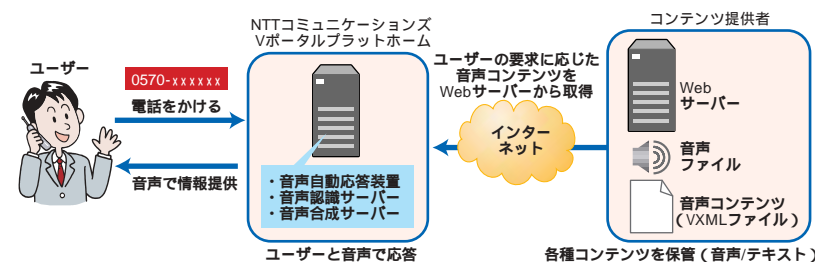
Vポータルダイレクトとは

音声とWebをハイブリッドに連携 電話から“コンテンツ”が聞ける

NTTコミュニケーションズが提供する「Vポータルダイレクト」は、同社がネットワーク上に構築した音声応答、音声認識、音声合成といった機能を提供する「Vポータルプラットフォーム」と、コンテンツ提供者が用意する音声ファイル(Webサーバー)をインターネットで結び、Webと音声・電話を連携させたインタラクティブな情報提供を可能にするサービス。「Vポータルダイレクト」は、契約企業が専用のアクセス番号(0570-xxxxxx)を用いて、独自の音声ポータルサイトを構築・運用できるようにした。コンテンツ作成にあたっては、標準規

格の音声対応コンテンツ記述言語である「VXML」を使いブラウザ画面で簡単に作成・編集が行えるソフトウェア「Vポータルエディタ」が無償提供されている。

図 Vポータルダイレクトの仕組み



エンドユーザー側の料金は、一般電話から全国一律10円/60秒、携帯電話からも10円/20~25秒の通話料のみで、情報提供に関する料金は一切かからない点も特徴といえる。

Vポータルダイレクトは、Vポータル利用料として月々23万7100円から利用可能(初期登録費用2万円が別途必要)

共通番号(0570-003303)を利用した「Vポータル」

「Vポータル」は、「Vポータルダイレクト」と同じ仕組みだが、全国共通のアクセス番号「0570-003303」を利用し、聞きたいコンテンツをPB信号(4桁のコンテンツ番号)や音声(コンテンツ名-認識語彙)で指定する形で聞くことができるサービス。

コンテンツプロバイダーと提供コンテンツの一例

コンテンツバンク

Webなどで提供しているコンテンツを活用。

Vポータルのプラットフォームに適合した音声コンテンツを効果的に開発、運用している。

- ・「羊の数(0200): 眠れない夜に役立つ睡眠BGM
- ・「ほめてあげる(0100): 8種類の声で誉め言葉を聞ける「0癒し系番組」
- ・「Ennyのパワーアップフォーチュン(1182): 弦エニシが占う毎月の12星座運勢
- ・「井上喜久子の名作読み聞かせ(1008): 人気声優が名作童話を朗読

学習研究社

雑誌と連動したコンテンツを提供。誌面と連動したプレゼント応募や、モデルの声が聞けるコーナーなどが人気。低年齢層のファンに電話というデバイスが効果的に活用している。

- ・「ピチレモン(8682): ティーン向け雑誌と連動しグッズをプレゼント
- ・「ドクター白井のおしゃべりDJ(8681): ピチレモン編集部のドクター白井が軽快にトーク

兼松コミュニケーションズ

自社運営のウェブサイトとの連動や、タレントとファンの交流を声で演出するコンテンツを提供。プレゼントの応募を受け付けなど、さまざまな機能を駆使している。

- ・「いちご姫(1515): 個性派アイドルいちご姫とメッセージ交換
- ・「懸賞Wクイズ(0088): 懸賞金が当たる日替りの3択クイズ

* 0570-003303にかけた後、ガイダンスに従ってカッコ内のコンテンツ番号を入力。

お問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

Vポータル コンテンツ開発事務局

TEL: 0120-03-1236

e-mail: v-portal@ntt.com

URL: http://0570003303.jp/