

2026年6月23日

生成 AI を活用した音声対応サービス「よりそう AI ボイスボット」による
各種手続きの受付開始について
～CX 改善によるお客さまの利便性向上への取り組みを推進～

当社は、CX（お客さま体験）の改善によるお客さまの各種手続きにおける利便性向上を目的として、生成 AI を活用した対話型の音声対応サービスである「よりそう AI ボイスボット」（以下、本サービス）を導入し、本日より各種支払い方法変更申込書のお取り寄せ手続きにおいて、運用を開始いたしました。

近年、お問い合わせ内容の多様化や引越しシーズンにおける入電集中などにより当社カスタマーセンターにおける応答率の向上が課題となっております。こうした状況を踏まえ、当社では、オペレーターによる受付に加え、自動音声受付や Web 上でお客さまが自ら疑問を解決できる「自己解決型 AI を搭載した FAQ^{*}」の導入などにより、CX の改善と入電集中の緩和に取り組んでまいりました。

本サービスは、こうした取り組みの一環として導入したもので、当社カスタマーセンターにお電話いただいた際に、本サービスを選択いただくことで、生成 AI を活用した自然な音声対話を実現し、対象となる手続きを進めることができます。これにより、従来の電話におけるボタン操作を中心とした手続きに比べ、より分かりやすくスムーズに手続きいただけるようになります。

当社は、本サービスの利用状況やお客さまのご意見なども踏まえながら、ご契約の開始・終了やアンペア変更の手続きなどへの対象業務の拡大や精度向上を図るとともに、「Web」、「生成 AI を活用した音声対応」、「オペレーターによる対応」を組み合わせることで、より分かりやすくスムーズな手続きの提供を通じて、CX の改善を推進してまいります。

■ 「よりそう AI ボイスボット」の概要

項目	内容
提供開始日	2026年6月23日（火）
利用可能時間	24時間365日
サービス内容	自然な音声対話により、対象手続きを受け付けます
対象手続き	・クレジットカード払い申込用紙のお取り寄せ ・口座振替払い申込用紙のお取り寄せ
利用方法	当社カスタマーセンター（0120-066-774）へ電話し、対象となる手続きを選択いただくことで利用いただけます
利用料金	無料
期待される効果	・CX改善により、分かりやすくスムーズな手続きを実現 ・入電集中の緩和による応答率の向上 ・定型業務の自動化によるオペレーター負荷の軽減

※ 2025年3月に当社カスタマーセンターに導入し、現在は月間約16万PVの利用が定着し、従来のFAQと比較して閲覧数は8倍以上に増加。また、導入以降、Web上での自己解決が進み、カスタマーセンターへの入電量は導入前の同期間と比較して約20%減少し、応答率の向上にもつながっている。

以上