

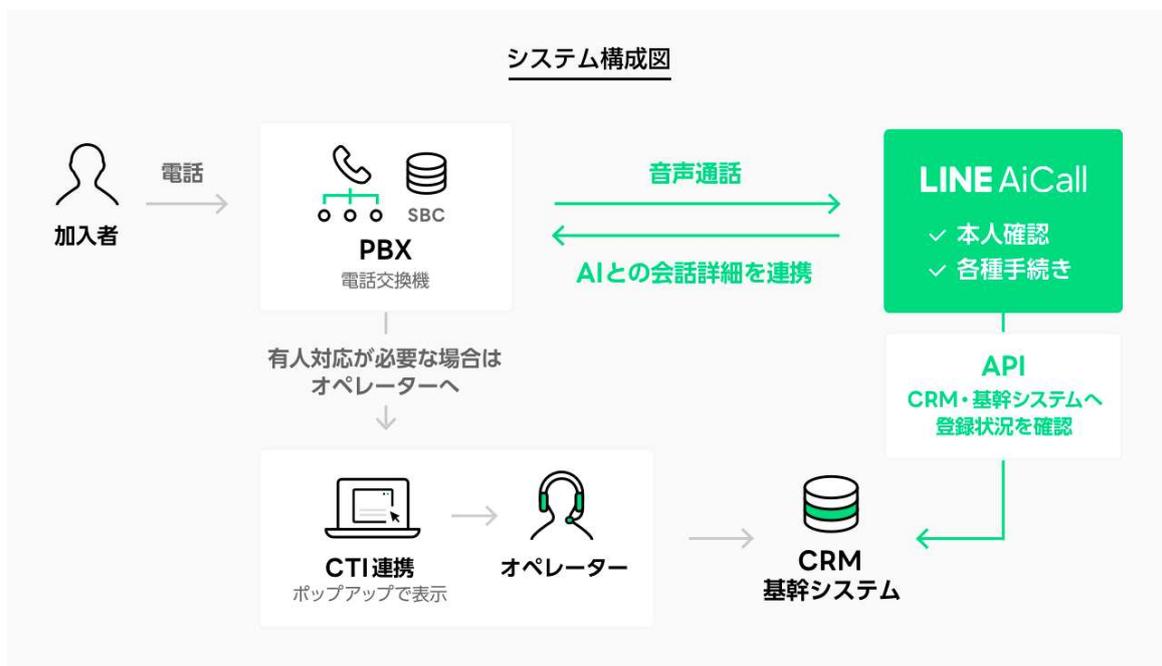
各位

「スカパー！」カスタマーセンターで「LINE AiCall」によるお客様対応開始
AIによる本人確認と、有人対応のハイブリットオペレーションで、
個別応対時間を約30秒間も短縮する「エフォートレスな顧客体験」を実現

スカパー J S A Tホールディングスの連結子会社である株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ（本社：東京都品川区、代表取締役 社長：新巻 康彦）は、日本最大の有料多チャンネル放送サービス「スカパー！」のカスタマーサポート業務において、LINE 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）の AI テクノロジーブランド「LINE CLOVA」が提供する電話対応 AI サービス「LINE AiCall」を活用したお客様対応を、2月25日（金）より開始いたしました。



これまでは有人窓口にて電話によるお客様対応を承ってまいりましたが、2月25日より「LINE AiCall」にて AI による「ご本人様確認」を先行して導入いたしました。また今後、ご契約チャンネルの変更手続きや各種お問い合わせも AI による 24 時間受付予定です。





今回の導入では、CRM システムとの連携により、事前に本人確認を行うことでオペレーターに繋がった際の再確認が不要となり、1 件あたり約 30 秒間の応対時間の短縮を可能としました。AI と有人対応のハイブリットオペレーションを実施することで、「待ち時間を利用した事前のご本人様確認」や「手続きの自動化」により「エフォートレス」な顧客体験を提供します。また、応対時間が短縮することでオペレーターの負担軽減や応答率の改善等、全体の効率化が見込まれ、双方にとってのエフォートレスが実現します。

今後とも、お客様とより良い関係をつくるため、エフォートレスとカスタマーサクセスを追求し、お客様にとって付加価値の高いコミュニケーションの提供に取り組んでまいります。

■ 本件に関する概要

導入開始日時：2022 年 2 月 25 日（金）～

受付窓口：スカパー! カスタマーセンター

電話番号：0120-039-888

受付時間：2/25～3/16 10：00～20：00

3/17 以降 24 時間

【LINE CLOVA について】

社会に技術とサービスを提供する LINE の AI テクノロジーブランドです。LINE が提供する、文字認識、画像認識、動画解析、音声合成、音声認識といった AI 技術やサービスを通して、生活やビジネスに潜む煩わしさを解消すること、社会機能や生活の質を向上させることで、より便利で豊かな世界をもたらすことを目指しています。AI 技術が、人に寄り添い、人をサポートし、人の負担を減らす。「ひとにやさしい AI」は、自然なカタチで生活やビジネスの一部となるような、「これからのあたりまえ」を創出します。

<https://clova.line.me/>

【LINE AiCall とは】

LINE AiCall は、LINE CLOVA の AI 技術である「CLOVA Speech」（音声認識）と「CLOVA Voice」（音声合成）および会話制御の仕組みを組み合わせ、AI による自然な対話応答を実現する電話対応 AI サービスです。

<https://clova.line.me/line-aicall/>