



グローバルリンクの自動電話システム

グローバルリンクの自動電話システムは、お客様の電話応対業務を自動化・高度化し、顧客体験の向上と運用コスト削減を同時に実現する最先端ソリューションです。営業資料として、より詳細な情報を提供いたします。

高度な音声処理技術

Asterisk/FreeSWITCH基盤による同時通話100ch対応により、ピーク時でも安定したサービスを提供します。最先端の音声認識（ASR）技術で認識精度95%以上を達成し、人間の会話に近い自然さを実現。また、MOS値4.0以上の高品質な音声合成（TTS）により、まるで人間が話しているかのような、聞き取りやすい声で顧客応対を行います。これにより、顧客はストレスなくシステムとの対話を進めることができます。

- リアルタイム感情分析機能:** 顧客の声のトーンや言葉から感情をリアルタイムで分析し、応対スクリプトの動的な変更や、緊急性の高い問い合わせをオペレーターへ自動転送します。
- 18段階の自動応対履歴保存:** 複雑な対話プロセスを詳細に記録し、後続のオペレーターによる引き継ぎや、AIモデルの改善に活用できます。
- 多言語対応:** 日本語のほか、英語、中国語など主要言語に対応し、グローバルな顧客サポート体制を構築できます。

包括的な管理機能

全ての通話データは、通話開始時刻、発信者番号、顧客ID、問い合わせ種別、応対時間、結果コード、感情スコア、テキストログ、録音データなど10項目以上の詳細情報を自動で保存・管理します。これにより、応対内容の正確な把握と分析が可能になります。**Grafana/Kibana**を活用したダッシュボードは、これらのデータをリアルタイムで可視化し、通話量、平均応対時間、AIの解決率、顧客満足度などのKPIを詳細に監視。過去のデータとの比較や傾向分析を通じて、業務改善点やAIモデルの最適化ポイントを迅速に特定し、効率的な運用を強力にサポートします。

- CRM・ERPシステムとのシームレス連携:** 既存の顧客管理システム（CRM）や基幹業務システム(オプション・カスタマイズ別途費用)

\$

コスト削減

人件費や教育コストを大幅に削減。24時間365日の自動応対で、夜間や休日の対応も追加コストなしで実現します。

💡

顧客満足度向上

待ち時間なく即時応対。パーソナライズされたスムーズな会話で、顧客体験を向上させます。

👤

業務効率化

定型業務をAIに任せ、オペレーターはより複雑で価値の高い業務に集中できます。応対履歴の自動記録で、情報共有もスムーズに。

📁

スケーラビリティ

急な問い合わせ増加にも柔軟に対応。ビジネスの成長に合わせて、システムの規模を容易に拡張できます。

価格情報

グローバルリンクのAI自動電話システムは、お客様の要件に合わせた柔軟な料金プランをご用意しております。詳細はお問い合わせください。

エントリー	¥500,000～	小規模な自動応対に最適。主要機能を利用可能。
スタンダード	¥1,000,000～	中小規模企業向け。感情分析、履歴・保存管理、問い合わせ履歴追跡など充実機能。
エンタープライズ	個別見積（カスタマイズ・オプション）	大規模運用向け。フルカスタマイズ、専用サポートを提供。

※上記は税抜価格です。通話料やオプション機能については別途ご相談ください。

主要機能詳細



自動音声応答（IVR）

音声認識技術により、顧客の自然な発話から問い合わせ内容を理解し、適切な情報を提供したり、担当部署へルーティングしたりします。



対話スクリプト生成

AIが過去の応対データやナレッジベースを元に、顧客の質問に応じた最適な回答スクリプトを動的に生成します。



FAQ自動検索

顧客の質問に対し、社内の**FAQ**データベースから関連性の高い情報を瞬時に検索し、音声で回答します。



オペレーター転送

AIでの解決が困難な複雑な問い合わせや、緊急性の高いケースは、スムーズに人間のオペレーターへ引き継ぎます。

技術仕様

グローバルリンクのAI自動電話システムは、堅牢かつ柔軟な技術スタックで構築されています。

- 音声エンジン:** Google Cloud Speech-to-Text API, Amazon Transcribe, カスタムAIモデル
- 合成音声エンジン:** Google Cloud Text-to-Speech API, Amazon Polly, カスタム音声
- 対話エンジン:** Dialogflow ES/CX, Rasa, オープンソースNLU/DMフレームワーク
- 基盤インフラ:** AWS, Google Cloud Platform (GCP), Microsoft Azure
- 通信プロトコル:** SIP, WebRTC
- セキュリティ:** TLS暗号化、データ暗号化、アクセス制御、GDPR/CCPA準拠
- API連携:** RESTful APIによるCRM, ERP, SFAなど各種システム連携（オプション）
- スケーラビリティ:** Kubernetesベースのコンテナオーケストレーションによる高可用性と柔軟な拡張性

価格情報

グローバルリンクのAI自動電話システムは、お客様の要件に合わせた柔軟な料金プランをご用意しております。詳細はお問い合わせください。

エントリー	¥500,000～	小規模な自動応対に最適。主要機能を利用可能。
スタンダード	¥1,000,000～	中規模企業向け。感情分析、履歴・保存管理など充実機能。
エンタープライズ	個別見積（カスタマイズ・オプション）	大規模運用向け。フルカスタマイズ、専用サポートを提供。

※上記は税抜価格です。通話料やオプション機能については別途ご相談ください。

導入事例

大手家電メーカー A社様

電話での修理受付業務にAI自動電話システムを導入。月間2万件の問い合わせのうち、約**70%**をAIが自動応対することで、オペレーターの負担を大幅に軽減し、待ち時間も平均**5分**から**30秒**に短縮。顧客満足度が**15%**向上しました。

地方自治体 B市役所様

住民からの問い合わせ対応に本システムを導入。特に市民税や各種手続きに関する定型的な質問をAIが**24時間**対応することで、電話窓口の混雑が解消。職員は複雑な相談業務に専念できるようになり、業務の質の向上に寄与しています。

お客様の声

“

「導入後、コールセンターの稼働率が劇的に改善されました。特に夜間や休日の対応が可能になったことで、お客様からの評価が非常に高いです。」

— ITサービス 部長

“

「初期設定は簡単で、すぐに運用を開始できました。データ分析機能も充実しており、サービス改善に役立っています。費用対効果は抜群です。」

— 製造業 顧客サポート担当

“

「AIの音声認識精度と自然な会話に驚きました。お客様もAIと話していることを忘れてしまうほどスムーズなやり取りができています。」

— 金融機関 企画担当

”

AI自動電話システムに関するご質問やご相談は、グローバルリンクまでお気軽にお問い合わせください。

グローバルリンク

導入効果と投資対効果 (ROI)

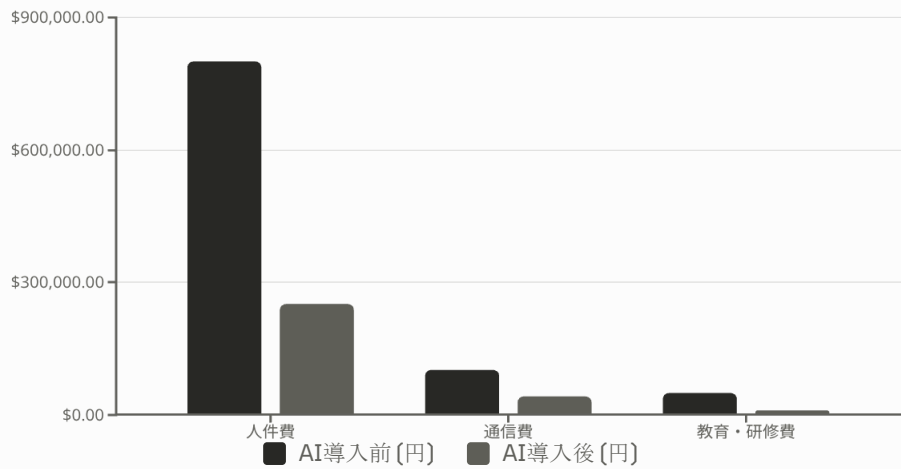
AI自動電話システムの導入は、単なる業務効率化に留まらず、具体的な数値としてお客様のビジネスに大きなメリットをもたらします。ここでは、主要な導入効果と投資対効果（ROI）の計算例をご紹介します。

1	2	3
コスト削減 人件費、通信費、設備投資など、電話応対にかかる総コストを大幅に削減します。特に、定型的な問い合わせ対応をAIが担うことで、オペレーターの業務負担が軽減され、人件費の最適化が可能です。	業務効率化 オペレーターはより複雑で戦略的な業務に集中できるようになり、全体の生産性が向上します。 24時間365日 の自動応対により、営業時間外の問い合わせにも対応でき、機会損失を防ぎます。	顧客満足度向上 待ち時間ゼロの即時応対、パーソナライズされた情報提供、そして多言語対応により、顧客体験が飛躍的に向上します。リアルタイム感情分析機能は、顧客の感情に合わせた柔軟な対応を可能にします。

具体的な効果数値

グローバルリンクのAI自動電話システムを導入した企業では、以下のような具体的な改善が見られています。

月間問い合わせ対応コストの比較



AI導入により、月間問い合わせ対応コストが大幅に削減されていることがわかります。特に人件費の削減効果が顕著です。

主な導入効果データ



これらの数値は、AI自動電話システムが顧客対応の品質向上と同時に、運用効率の最適化に貢献していることを示しています。

お客様の声

「AIチャットボットの導入は、私たちのビジネスに革命をもたらしました。以前は営業時間外の問い合わせに対応できず、多くの機会を逃していましたが、今では 24時間 体制で顧客サポートを提供でき、売上にも明確な良い影響が出ています。」 — 小売業 C社 営業部長	「AI自動電話システムは、入居者様からの問い合わせ対応を大幅に効率化してくれました。特に夜間や休日のトラブル対応で、社員が緊急出勤するケースが減り、業務負担が軽減されたことを実感しています。」	
「不動産業 D社 賃貸管理部」	「私たちの顧客は技術的な質問が多く、AIがどこまで対応できるか不安でしたが、その精度には驚かされました。簡単な質問はAIが即座に解決し、複雑な問題はスムーズにオペレーターに繋がるため、顧客からの評価も非常に高いです。」 — ITサービス E社 カスタマーサポート責任者	

グローバルリンク

ROI計算例

AI自動電話システムの投資対効果を、具体的なシナarioで算出します。

仮定	計算
- 初期費用：1,000,000円（システム導入費、初期設定費など） - 月額費用：0円 - AI導入前の月間コスト：1,200,000円（人件費、通信費など） - AI導入後の月間コスト：400,000円（AIシステム月額費用含む）	- 月間コスト削減額：1,200,000円 - 400,000円 = 800,000円 - 投資回収期間：初期費用 1,000,000円 / 月間コスト削減額 800,000円 = 約1.25ヶ月 - 年間ROI：[(月間削減額 800,000円 × 12ヶ月) - 初期費用 1,000,000円] / 初期費用 1,000,000円 × 100 = 860%

この試算では、わずか約**1.25**ヶ月で初期投資を回収し、年間で**860%**という高いROIを達成できる可能性があります。貴社の状況に合わせた詳細なシミュレーションも、グローバルリンクが承っておりますので、お気軽にお問い合わせください。

柔軟な料金プラン

お客様の多様な要件にお応えするため、機能とサポートレベルに応じた**3つ**の主要プランをご用意しております。詳細な機能比較やカスタマイズについては、お気軽にお問い合わせください。

※上記は月額の税抜価格です。通話料やオプション機能、初期導入費用については別途ご相談ください。（*AP接続設定は含まれています。電話通信費及びAPI使用料は含まれていません）

保守・メンテナンス体制

 24時間365日監視 システム稼働状況を常時監視し、異常を検知した場合は即座にグローバルリンクが対応します。	 定期的な機能改善 AIモデルのアップデートや新機能の追加など、定期的にシステムの改善を行います。	 専任サポート窓口 専門の技術スタッフが、システムの運用に関するお問い合わせに迅速に対応します。	 パフォーマンス分析 運用データに基づき、システムのパフォーマンスを分析し、最適化のための改善提案を行います。
---	--	---	--

お問い合わせ：グローバルリンク

TEL：090-1441-7941 メール：toynatsul15@gmail.com

グローバルリンク