

ニッポン

The Japan Financial News

7月10日 金曜日

2015年（平成27年）

発行所 東京都千代田区九段南
4-3-15 〒102-8677
日本金融通信社
電話03(3261)9971
郵便振替口座 00110-0-17505

グリーン・シップ

督促業務にロボットコール コスト削減と効率化実現

コスト削減と効率化実現

テレマーケティング会社のグリーン・シップは、延滞者に自動で電話をかけ、支払いを促す「ロボット督促コールサービス」の提供を7月に開始した。

同社は、1日500万コールが可能な国内

最大級のロボットによるアウトバウンドコールシステムを運用。これまで大規模な世論調査や情勢調査を手掛けてきた。

今回のサービスは、テキストメッセージを音声合成技術により音

声化し、一度に多数の電話回線から自動的に電話をかけるクラウドサービス。オペレーターによる本人確認が不要だった督促業務を、氏名、金額、日付などの顧客ごとに異なる情報を自動で読み上げる

ことで無人化した。オペレーターがしていた初回督促の電話案内を同システムに置き換えることで、費用を約10分の1にし、回収にかかる時間を3分の1にする。6月には西

京カードでテスト導入され、業務の大幅な効率化を実現している。同社では、同サービスをベースに金融機関への販売を本格化させる方針だ。

ことだ。