

## ■背景

中堅・中小企業を担当する営業セグメントにおいて、約200名の内勤営業で数万のお客様に対して電話で製品紹介や納入製品の状況確認などを行っています。

多くのお客様をカバーするために、外部のテレマーケティング業者に委託し、こうしたアウトバウンドコールを行っています。しかし、コロナ禍にて内勤営業の市場価値が高まる状況が影響し、社内外を含めて退職・転職による人材流動が増加傾向となっており、部門としての営業スキルの維持が難しい状況が発生しています。

そうした状況を補うため、自動音声・自動応答による営業のアウトバウンドコールの開発に取り組んできました。

しかしながら、機械の不自然さがどうしても残ってしまい、顧客に受容してもらえるようなレベルの実現が困難な状況にあります。

## ■取組みの方向性

人の音声に寄せること、もしくは心理的なコミュニケーション手法により、自然な会話を実現し、受付で門前払いになるのではなく、担当者へ繋いでいただけるような、スムーズで自然な自動応答による営業のアウトバウンドコールを実現したいと考えています。

## ■協業先に求めていること

AIによるアウトバウンドコールを実現する自然な発話や会話の仕組みを構築する技術

さらに詳細をお知りになりたい方は[ホームページ \(https://teqs.jp/5gxdrive\)](https://teqs.jp/5gxdrive) の「ダウンロード」からお申込みください。詳細資料では社名も公開しています！