

AI Receptionist for Webex Calling

AI を活用したバーチャルな受付担当者によって顧客満足度を高め、業務効率を向上

AI Receptionist for Webex Calling は、いつでも利用可能なバーチャル フロントデスクアシスタントです。電話の応答、簡単な質問への対応、予約のスケジュール*、キューへのコール転送などの日常的な業務を自動化します。AI Receptionist が基本的な処理を行うため、スタッフは価値の高い会話に集中でき、顧客満足度が高まります。

導入が容易で使いやすい AI Receptionist は、Webex Calling とシームレスに統合されており、個人または Webex Calling Customer Assist キューへの転送をサポートしています。AI Receptionist はアドオンとして提供され、2025 年後半にリリースされる予定です。つまり、まもなく現場で AI を活用できるようになります。



利点



常時稼働

24 時間 365 日利用可能な AI Receptionist により、重要な顧客からの電話を逃すことはありません。



対話型

AI Receptionist は、自然言語処理を使用して発信者と会話し、多言語に対応します*。



いつでもすぐに回答

営業時間や場所の詳細など、よくある質問に対する回答をお客様に迅速に提供します。



スマートな転送

AI Receptionist は通話を個人やキューにインテリジェントにルーティングするため、お客様はストレスを感じることなく適切な連絡先に素早く到達できます。



価値の高い対応に集中

AI Receptionist は単純なタスクを自動化することで、チームが顧客満足度を向上させ、成果を促進する会話に集中できるようにします。

AI Receptionist を Control Hub で管理

AI Receptionist は、Control Hub に迅速かつ直感的に展開できるように設計されているため、技術的な専門知識は不要です。話し方のカスタマイズ、主要な会社情報の読み込み、スマートなルーティングルールの設定が可能です。1 カ所をサポートする場合でも、多くの拠点をサポートする場合でも、AI Receptionist はお客様のビジネスニーズに柔軟に対応し、すべての発信者に迅速かつインテリジェントなサービスを提供します。

電話番号の割り当て

AI Receptionist が着信を受ける Webex Calling の電話番号を選択します。これが、顧客が貴社に連絡するための番号になり、AI Receptionist は、定義されたスケジュールに基づいて応答します。

音声と言語の設定

AI Receptionist の発信者との話し方をカスタマイズします。自然な響きの音声から選択し、ブランドの個性に合わせてトーンやスタイルを調整し、多言語サポート*を有効にして、さまざまな顧客層に対応します。

会社情報の追加

店舗の営業時間、オフィスの所在地、駐車場の案内、休業日など、重要なビジネス情報を提供します。AI Receptionist はこの情報を使用して日常的な質問に回答するため、チームの負担が軽減されます。

ナレッジベースの構築

ドキュメントをアップロードするか、FAQ、製品情報、サービスポリシーを含む既存の Web リソースにリンクします。AI Receptionist はこのコンテンツをスキャンして学習し、お客様からの問い合わせにすぐに正確な回答を提供します。

ウェルカムグリーティングの作成

音声合成機能を使用して、お客様からの電話が着信したときに再生される親しみやすいブランディングされた挨拶を作成します。さまざまな時間帯やビジネス状況（休日や特別なイベント中など）に合わせてメッセージをカスタマイズできます。

営業時間の定義

AI Receptionist が稼働する特定の時間（24 時間 365 日、営業時間のみ、平日のみ）を設定します。

連絡先とルーティングルールを設定

AI Receptionist がライブコール転送をどのように処理するかを決定します。特定の個人またはキューにコールを転送することも、スマートルーティングをトリガーするキーワードやフレーズを定義することもできます。これにより、お客様は適切な担当者または部門に素早く連絡できます。

* 今後のリリースで提供予定

2025 年 6 月



お問い合わせ

詳細についてはセールス担当者までお問い合わせください。