

## サービスの債権管理にAIチャットボット「SENSY BOT」を導入し 滞納者分析までワンストップ対応

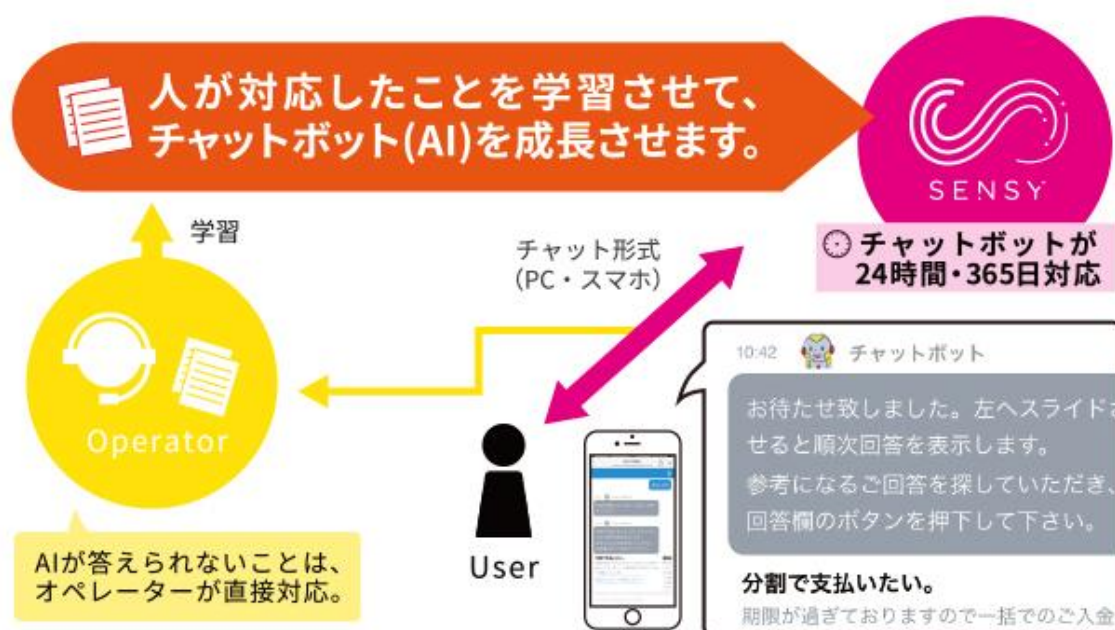
ニッテレ債権回収株式会社(許可番号 法務大臣第7号 本社:東京都港区、代表取締役:小林 英利 <http://www.nts-servicer.co.jp/> 以下、当社 )は、SENSY 株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役 CEO:渡辺祐樹 以下、SENSY)が開発する、パーソナル人工知能「SENSY」を活用したチャットボットサービスを導入しました。

第一弾として、当社が受託しているクレジットカードの債権管理業務においてサービスを開始しました。近い将来、お客様一人一人の感性に応じた債権管理を実現し、パーソナル人工知能「SENSY」により最適なタイミングで最適なサービスの提供、そして滞納者分析までをワンストップで対応可能とします。

### ■ 背景

国内企業において、少子・高齢化による労働力人口の減少対策が喫緊の課題であり、BPO(外部委託)の急激な増加が予想されています。債権管理業務の受託事業も柱である当社においては早くからAI(人工知能)債権管理システムの早期実装を目指し、その実現は先進サービスとして重要プロジェクトと位置付けていました。

当社は債権管理においても債権の特性やお客様ごとにパーソナライズが必要と判断し「感性」に強みを持たない AI(人工知能)では、目指す姿が実現できないと認識していました。検討を進めている中、SENSY は、設立当初より「感性」を学習する人工知能に特化することを目指しており、当社が追求するニーズと合致しました。そこで、当社は感性 AI で先進性、強みがあった SENSY をパートナーに選択しました。



チャットボットによる自動応答から学習までのサイクルをシームレスに行います。

## ■ サービス概要

クレジットカードの支払いに関して、お客様が求める、今「知りたいこと」、「確認したいこと」をチャットでリアルタイムに提供できるサービスです。当社がお客様へお送りする各種のご案内書面や SMS、メールサービスのチャット用 URL から、アクセスが可能です。

AI チャットボットが「よくある質問(FAQ)」に関連する質問の自動回答を実施し、解決できない場合はオペレーターとチャットでつなぐ事で、より確実な問題解決を可能とします。これにより、24 時間 365 日の対応が可能となります。

AI チャットボットにより、督促する側の人と直接的な接点を持ちたくない(債権回収会社に連絡することに抵抗ある)と考えているお客様へ新たなチャネルを提供します。また、お客様へ通知する URL にパラメータを付加することでチャットボットへアクセスしてきたお客様の分析も可能です。

さらに、コールセンター業務における慢性的な人材不足の現状も改善が見込めるとともに、オペレーターコストを最小化することが可能となります。

顧客満足度(CS)の向上と業務効率化を実現できるサービスとなっています。

## ■ 今後の展開

当社は同様のサービスを他の債権管理にも展開することを予定しております。また、将来的に個々のお客様の状況にベストマッチする提案、折衝をパーソナルAIが自動で行っていきます。具体的には、既にローカルシステムで行っている「最も応答率の高い手段」「最も応答率が高い曜日・時間帯」「最も効果の高い会話シナリオ」「最も実行可能性の高い催告・督促方法」等をパーソナルAIが判断し、自動で債権管理を実施することを目指しております。また、SENSYと協業しNTSホールディングスグループ、その他の企業向けにBPOをパッケージングしたITソリューションとして提供することも視野に入れております。

## ■ 「SENSY BOT for Biz」とは

SENSYが開発するパーソナル人工知能「SENSY」は、自然言語処理、画像解析技術などを組合せ、一人ひとりの感性を個別に解析するディープラーニング技術です。この独自技術を活用し、これまでマーケティングや需要予測、レコメンドエンジン、接客エンジンなどを提供してきました。

「SENSY BOT for Biz」では、これまで SENSY が開発してきた人工知能技術を活用し、LINE や Facebook 等のメッセージングアプリの他、WEB ウィジェットとして、自社 EC サイトなどへチャットボットを導入することが可能です。さらに、単純な対話だけでなく、SENSY のもつ他の機能と組合せて、より高度な WEB 接客を実現することが可能です。

## ■ SENSY 株式会社 会社概要

社 名 : SENSY株式会社

所 在 地 : 東京都渋谷区神南1-12-16アジアビル5F

代 表 者 : 代表取締役CEO 渡辺 祐樹

事業内容 : 人工知能開発事業

## ■ お問い合わせ先

ニッテレ債権回収株式会社 企画部 TEL03-3769-4612