

2024年2月15日

報道関係各位

株式会社 IDOM
株式会社 TACT

IDOM×TACT『AI コンシェルジュ®』を用いて ガリバーの「中古車 概算買取価格」の電話自動案内を開始

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS※1（本社：東京都品川区、代表取締役社長 CEO：宇野 康秀）のグループ会社である株式会社 TACT（本店：東京都品川区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下、TACT）と株式会社 IDOM（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：羽鳥 由宇介、以下、IDOM）は、IDOMが運営する中古車販売サービス『ガリバー』へ、TACTのAI（人工知能）を用いた電話自動案内システム『AI コンシェルジュ®』を導入し、「概算買取価格の自動案内」を開始したことをお知らせします。

IDOM Inc.

TACT
USEN-NEXT GROUP U

【導入背景】

『ガリバー』は、累計買取台数 350 万台※2 を超える実績があり、「概算買取価格」に関するお問い合わせも毎年数多く受け付けています。そうしたなか、TACTの『AI コンシェルジュ®』を用いて 24 時間自動案内に対応することで、顧客サービスの更なる向上とオペレーター対応の効率化を目指します。

【電話自動案内の概要】

新たに設置した自動案内専用窓口にお電話いただくと、『AI コンシェルジュ®』が対応します。

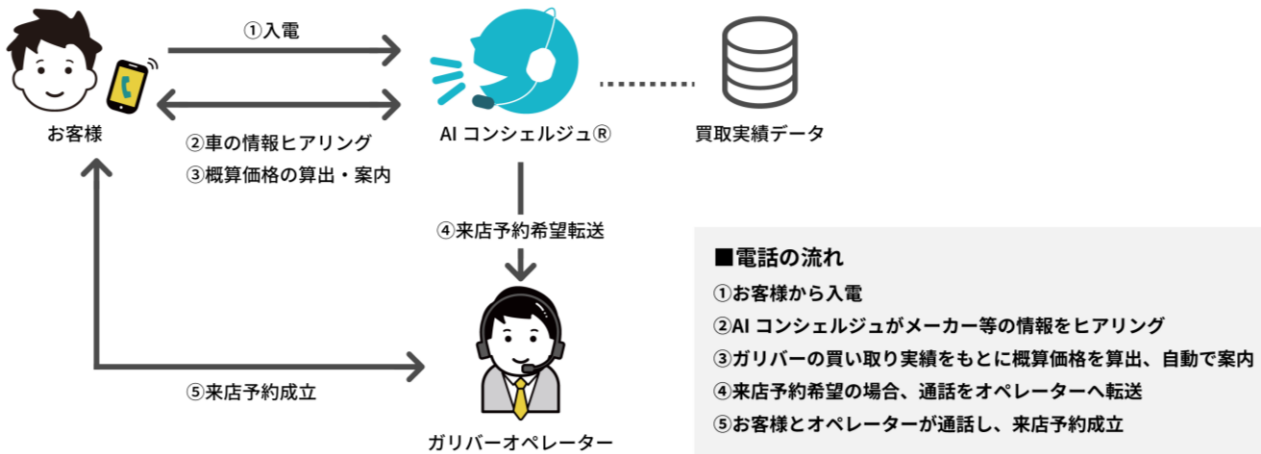
査定をご希望のお車の「①メーカー ②車種 ③年式」を自動でヒアリングし、『ガリバー』における過去の買取実績データをもとに「概算買取価格」を算出し、自動でご案内します。来店のご予約や車の売却に関するご相談を希望される場合は、オペレーター※3 に接続し、そのまま電話でご予約が可能です。

- ・自動案内受付時間：24 時間 365 日（土日・祝日を含む）
- ・自動案内専用窓口：0120-982-357

※1 既報のとおり、株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS は 3 月 13 日開催予定の臨時株主総会にて定款の一部変更が承認されることを条件とし、4 月 1 日より商号を株式会社 U-NEXT HOLDINGS へ変更予定です。

※2 IDOM 調べ 2023 年 8 月現在 創業からの累計買取台数

※3 オペレーターによる対応が必要となる場合、オペレーターの受付時間は土日・祝日を含む 9:00～20:00 となります。この時間以外のお問い合わせの場合、オペレーターより折り返しご連絡します。予めご了承ください。



【期待する効果】

■ 24 時間の電話自動案内によるお客様の利便性向上

電話での自動案内が 24 時間 365 日になることで、夜間や早朝などお客様のご都合に合わせてお問い合わせいただくことができ、多様な生活様式に応えることができます。

また、お車売却のための情報収集として概算価格を確認したいお客様においても、自動化されることにより、オペレーターに繋がるまでの待ち時間削減や、直接問い合わせることへの心理的負担を軽減し、より気軽にお問い合わせいただくことが可能になります。

■ お客様の満足度向上、オペレーターの負担軽減、コールセンターの収益性向上

「概算買取価格」のような、過去実績データの算出で応答する定型なお問い合わせ業務を『AI コンシェルジュ®』を用いて自動化することで、オペレーターは来店予約の受付対応など柔軟な対応が求められるお問い合わせに時間を充てることができます。より丁寧な対応が実現するため、お客様満足度の向上が見込めます。

また、対応件数・通話時間の削減によるオペレーターの負担軽減とコールセンターの収益性向上も期待できます。

今後は、架電でのご案内業務や、その他の電話業務においても、お客様の利便性・満足度向上とコールセンターの効率化を考慮した様々な自動化の検討を進めてまいります。

【『AI コンシェルジュ®』について】

『AI コンシェルジュ®』は、AI を活用した電話自動案内システムです。通話時に人の発する言葉を音声認識でテキスト化し、辞書やデータベースと連携して適切な回答を抽出、音声合成によって回答する AI ソリューションです。受電・架電どちらも対応可能なため、様々な電話業務を自動化することが可能です。

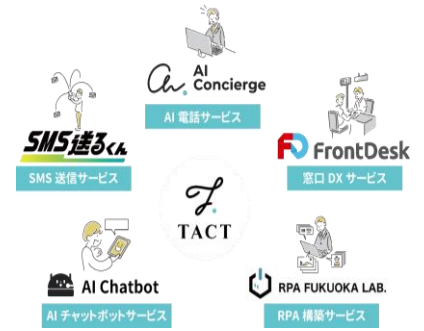
『AI コンシェルジュ®』詳細はこちら：<https://www.tactinc.jp/ai>



『AI コンシェルジュ®』サービスイメージ

【TACT について】

BPO・コールセンターオペレーションを軸に、注目されている AI 技術・ICT 技術を駆使し、コールセンターの効率化・コスト削減をサポートしています。電話自動案内サービスをはじめ、SMS 送信サービスや窓口 DX サービスなどを通して、お客様とのコミュニケーションが発生する業務の自動化・効率化やサービス向上を目指しています。



サービス一覧イメージ

会社名 : 株式会社 TACT

本店 : 〒141-0021 東京都品川区上大崎 3 丁目 1 番 1 号 目黒セントラルスクエア

東京本社 : 〒150-0001 東京都渋谷区神宮前 1 丁目 3 番 10 号 田村駒東京本社ビル 5F

代表者 : 代表取締役社長 溝辺 和広

設立 : 2010 年 12 月 10 日

事業内容 : AI コンシェルジュ事業、RPA コンサルティング事業、コールセンター受託運営事業

URL : <https://www.tactinc.jp>

*本プレスリリースに記載されている社名および製品名などは、TACT の商標または登録商標です。

【IDOM について】

1994 年に創業した中古車買取のパイオニア。中古車販売においてもリーディングカンパニーに成長。『ガリバー』ブランドを中心として、日本全国に約 460 店舗を展開しています。近年は、整備工場や钣金工場を併設したワンストップ型の大型店舗を出店し、車の販売、買取だけでなく、その後のアフターサービスの充実へ精力的に取り組んでいるほか、自動車保険とオートローンを組み合わせた『ほけろん』などの付帯サービスの開発にも力を入れています。



会社名 : 株式会社 IDOM

本社 : 〒100-7026 東京都千代田区丸の内二丁目 7-2 JP タワー 26 階

代表者 : 代表取締役社長 羽鳥 由宇介

設立 : 1994 年 10 月 25 日

事業内容 : 『ガリバー』ブランドを中心とした中古車の買取・販売、自動車保険・保証・車検・整備などの付帯商品の販売

URL : <https://idom-inc.com>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 広報部 : 豊倉、岡本

TEL : 03-6823-2010 / E-MAIL : unhdpr@usen-next.jp / お問い合わせフォーム : [こちら](#)

株式会社 IDOM 広報セクション : 武田

TEL : 03-6860-6010 / E-MAIL : pr@glv.co.jp

【お客様からのお問い合わせ先】

株式会社 TACT AI ソリューション事業部 : 鈴木、相馬

<https://www.tactinc.jp/contact>