

2020年10月26日  
日本郵便株式会社

## AIによる自宅宛て再配達電話自動受け付けサービスの開始

日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 衣川 和秀／以下「日本郵便」）は、NTTコミュニケーションズ株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 丸岡 亨）が提供するAIによる自宅宛て再配達電話自動受け付けサービス（以下「本サービス」）を採用し、お客さまからの「自宅宛て再配達のお申し込み」に、AIが自動的に音声対応する電話受け付けを2020年11月1日（日）から開始します。

現在、日本郵便では郵便物などの再配達のお申し込みについて、オペレーターによる電話受け付けのほか、インターネット受け付け、ダイヤルプッシュ入力による受け付け、LINEアプリでの受け付けなど、複数の受け付け方法を用意しています。

一方で、インターネット受け付けやダイヤルプッシュ入力による受け付けの操作が難しいというお客さまからのご意見も一定程度寄せられているほか、オペレーターにおつなぎするまでの間、混雑状況によりお待たせしてしまう事象が生じております。

今般、技術進展の著しい音声認識AIを活用し、一部お問い合わせをオペレーターに代わりAIが対応することで、入電が集中した際のお客さまの待機時間の解消を図り、安定してつながりやすいコールセンターの実現を目指します。

日本郵便は、今後もお客さまの利便性向上を図るため、新しい技術の活用を進めてまいります。

### ■本サービスの概要

開始日	2020年11月1日（日）
受付時間	8:00~18:00（土・日・休日含む）
電話番号	郵便物などをお届けに伺った際、お客さまがご不在のときに、郵便受け箱などに配達する「ご不在連絡票」に記載（コールセンターの電話番号）
受付内容	「自宅宛て再配達」依頼の申し込みの受け付け ※11桁または12桁の追跡番号を持つゆうパックや書留の郵便物などが対象です。 お申し込み時の流れについては、 <a href="#">別紙</a> のとおりです。 ※お客さまの利便性向上のため、本サービスの対象範囲を順次拡大してまいります。

以上

#### 【お客さまのお問い合わせ先】

お客様サービス相談センター

<電話番号>

0120-23-28-86（フリーコール）

携帯電話からご利用のお客さま

0570-046-666

（通話料はお客さま負担です。）

<ご案内時間>

平日：8:00~21:00

土・日・休日：9:00~21:00

※おかけ間違いのないようご注意ください。