

AIによる自宅宛て再配達電話自動受け付けサービス
～ 再配達お申し込み時の流れ ～

AIとの会話により、ご自宅宛て再配達をお申し込みいただけます。ガイダンスにより、①追跡番号、②お届け希望日・時間帯、③連絡先電話番号の3点をお尋ねしますので、順にお話してください。

【AIとの会話例】

システム

ここからは、AIがお客さまの声によりお申し込みを受け付けます。質問の後の「ピッ」という音の後に、声を出してお答えください。

はじめに、ご不在連絡票に書かれている、11桁、又は、12桁の追跡番号を1件、読み上げてください。 **ピッ** **お客さま**

△△△△ △△△△ △△△△です。

追跡番号は「△△△△ △△△△ △△△△」でよろしいでしょうか。よろしければ「はい」、違う場合は「いいえ」と、お話しください。 **ピッ**

はい。

最も早くご指定いただけるお届け希望日時は、本日、■月■日の、○時から●時の時間帯です。ご希望のお届け日と時間帯を、お話しください。 **ピッ**

■月▲日の、午前中をお願いします。

ご希望のお届け日時は、■月▲日の午前中でよろしいでしょうか。 **ピッ**

はい。

ご連絡先は、現在、おかけの電話番号でよろしいでしょうか。 **ピッ**

はい。

再配達のお申し込みを受け付けました。他に再配達のお申し込みが必要なものはございますか？ **ピッ**

いいえ。

ご利用ありがとうございました。

言い間違いなどにより、お客様の発話内容をシステムが聞き取れなかった場合は、もう一度、質問を繰り返しますので、再度、お話しください。

【A I が発話内容を聞き取れなかった場合の会話例】

システム

はじめに、ご不在連絡票に書かれている、11桁、又は、12桁の追跡番号を1件、読み上げてください。 ビッ

お客様

△△△△の、え〜と、×××××・・・
あ、間違えちゃった！どうしよう。

システム

申し訳ございません。追跡番号を聞き取ることができませんでした。もう一度、追跡番号を1件、読み上げてください。 ビッ

お客様

(もう一度聞いてくれるのね。)
△△△△ △△△△ △△△△です。

システム

追跡番号は「△△△△ △△△△ △△△△」でよろしいでしょうか。よろしければ「はい」、違う場合は「いいえ」と、お話しください。 ビッ

お客様

はい。
(よかった、ちゃんと通じたわ。)

※お客様の利便向上のため、ガイダンス内容を予告なく変更する場合があります。