

2024年1月31日
日本郵便株式会社

ゆうパックなどの「AIによる集荷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 千田 哲也／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）が提供するシステムを採用し、お客さまからの集荷依頼のお申し込みにAIが自動的に音声対応する「AIによる集荷電話自動受け付けサービス」を2024年2月6日（火）から一部エリアにおいて開始します。

現在、日本郵便では、ゆうパックなどの集荷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、インターネットや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、インターネットやLINEアプリでの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、お客さまの利便性向上を図るため、今後も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	2024年2月6日（火）
受付時間	9:00~18:00（土・日・休日含む）
電話番号	0800-0800-111（集荷専用フリーダイヤル）
対象エリア	別紙1のとおり
受付内容	集荷依頼のお申し込み ※お申し込み時の流れについては、別紙2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】

日本郵便株式会社
お客様サービス相談センター
0120-23-28-86（フリーダイヤル）
携帯電話から 0570-046-666（有料）

<受付時間>

全日 8:00~21:00

※ガイダンスが流れますので、「*」のあとに「1」を選択してください。

※おかけ間違いのないようご注意ください。