

電話対応、 AIに任せてみませんか

Live Hub

既存の電話網・Microsoft Teams・コンタクトセンターにAI音声エージェントを接続し、実際の運用まで担うセルフサービス型のクラウド基盤です。

● Live Hubでできること

一次対応から有人引き継ぎまで

● 既存業務の問題点

負荷・対応漏れ・ばらつきが課題

● 活用方法

業種別の活用イメージと運用の流れ

任せる先は、Live Hub

できること・既存業務の課題・活用イメージ

CAN DO

Live Hubでできること

- AIエージェントが電話に一次対応
- 条件に応じて柔軟にルーティング
- 通話録音・履歴・統計で見える化
- 自然言語IVRで用件を把握
- 解決しない用件は有人へ引き継ぎ
- 電話・Teamsなど既存環境に接続

接続先の例

電話・SIP

PBX

Teams

コンタクトセンター

WebRTC等

CHALLENGES

既存業務の問題点

- 対応の負荷
電話対応にオペレーターの時間が取られる。
- 記録の欠如
対応内容の振り返り・記録が残りにくい。
- 時間の制約
営業時間外や繁忙期に対応しきれない。
- 品質のばらつき
対応品質に人によってばらつきが出る。

USE CASES

活用が考えられる業務・環境

- 業種 | 通信・インフラの問い合わせ
契約・料金・故障など定型的な一次受付。
- 業種 | 通販・サポートセンター
発送状況や返品対応をAIが一次対応。
- 環境 | 既存の電話・CTI基盤を活かす
Genesys・Brekeke PBX/CIMなど、既存基盤を維持したままAI一次受付を追加できます。
- 環境 | 新規窓口・番号からはじめる
既存基盤を変えずに、新しい窓口や番号単位でAI一次受付を試せます。

WORKLOAD DESIGN

オペレーター負荷を軽くする4つの流れ

- | | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 01
言語・用件を確認
最初の聞き取りをAIが担当 | 02
定型回答を支援
外部情報を参照し回答を支援 | 03
必要な時だけ転送
解決不可用件をオペレーターへ | 04
記録から改善
録音・履歴を改善に活用 |
|---------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|

BEFORE A PILOT

導入前に確認したいこと

対象業務

定型用件と、有人へ渡す条件を整理。

接続方式

電話・PBX・Teams等の現行構成を確認。

料金・サポート範囲

構成・利用量、拡張機能の可否や対応時間帯は個別に確認。

既存の電話・Teams・コンタクトセンターを活かしながら、音声AIを段階的に導入できます。(接続方式はご利用環境により異なります)

料金：構成・利用量に応じた個別見積りです。詳細はお問い合わせください。

お問い合わせ：株式会社ネクステージ

MAIL：livehub_sales@nxtg.co.jp