CONFIDENTIAL

U-NEXT MARKETING

製品資料

© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

CONFIDENTIAL

U-NEXT MARKETING

U-NEXTマーケティングは、
BPO・コンタクトセンター事業を軸として
皆さまへ新たなオペレーション価値を提供します。

弊社は事業会社である株式会社U-NEXTのインハウスセンターが独立分社化し、
誕生いたしました。
映像配信、通信商材を通して、クライアント様のCRM活動を主事業として運営し、
収益貢献と品質向上を常に運営の軸として、クライアント様、ユーザー様ともに
“ご満足いただける“コンタクトセンター運営を心がけております。

会社名	株式会社U-NEXTマーケティング	本社	東京都渋谷区神宮前1-3-10 5F
代表者	代表取締役社長　溝辺和広	支社	福岡　沖縄
設立	平成22年12月10日		AIコンタクトセンター事業
資本金	3,000万円	事業	RPAコンサルティング事業
株主	株式会社USEN-NEXT HOLDINGS		コンタクトセンター受託運営

© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

CONFIDENTIAL

RPA無料導入キャンペーン

© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

RPAとは

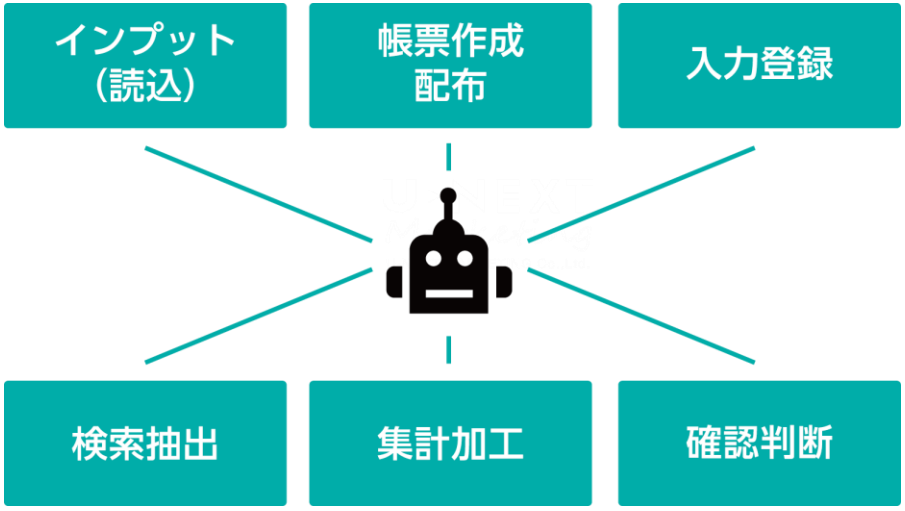
『RPA(Robotic Process Automation)』は、ソフトウェアロボットが、業務プロセスを自動化する事を指します。

複数のアプリケーションを連携して操作したり、
表示した画面の内容を確認して入力する作業など、
今まで人手で行っていた様々なPC上の事務作業を
人が行う場合と同様に遂行することが可能です。

自動化が可能な業務範囲は、
定型業務やワークフローが定まっており、
手順書に基づいて処理されている事務作業などです。

基本的にはノンプログラミングで構築が可能なため、
必ずしもエンジニアによる構築を必要とせず、
現場主導で導入することも可能です。

RPAは多彩な機能を備え、
事務作業の自動化・効率化を実現できます



© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

RPAの特徴

CONFIDENTIAL



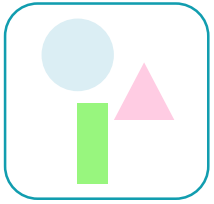
キーボード操作の自動化



マウス操作の自動化



画面上に表示された文字を
判別し取り込み可能



画面の図形の文字の色などの
属性が判別可能



多種多様なアプリの
起動・終了が可能
（ID/パスの自動入力）



スケジュールされた日時に
実行可能



カスタマイズが簡単



業務手順変更に
柔軟に対応できる



異なるアプリケーション間の
データの受け渡しが可能



ワークフローや手順書通りの
操作が可能



エラー処理など
条件分岐した処理が可能

© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

CONFIDENTIAL

活用イメージ



①WEBクローリング

「WEBにある情報」を定期的に自動収集

更新されるデータの自動収集が可能

例：株価データの自動収集



②システム連携

複数のアプリケーションの連携

WEBアプリやデスクトップアプリに関わらず複数にわたり連携が可能

例：WEBアプリ⇒Excel⇒DB



③データ入力

長時間、正確な入力が可能

膨大なデータ入力もエラーなく規則に沿った業務遂行が可能

例：受注処理



④定型業務

定型定期なルーティン業務の代替が得意

ロボットの実行スケジュールを組む事ができ、定型業務は自動で実行が可能

例：残業アラートメール送信

© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

CONFIDENTIAL

RPA導入のメリット



コスト削減

•人件費、採用費、研修費などのコストの削減



生産性向上

•24 時間 365 日稼働
•ロボットの処理による作業時間・工数の削減



品質向上

•ロボットはあらかじめ決められた処理を実行するため、
ヒューマンエラーを防止でき、正確な処理が可能に



人にしかできない仕事へシフト

•人は顧客とのコミュニケーションを必要とする
仕事やクリエイティブな仕事へシフト

© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

RPA無料導入キャンペーン

CONFIDENTIAL

■キャンペーン内容

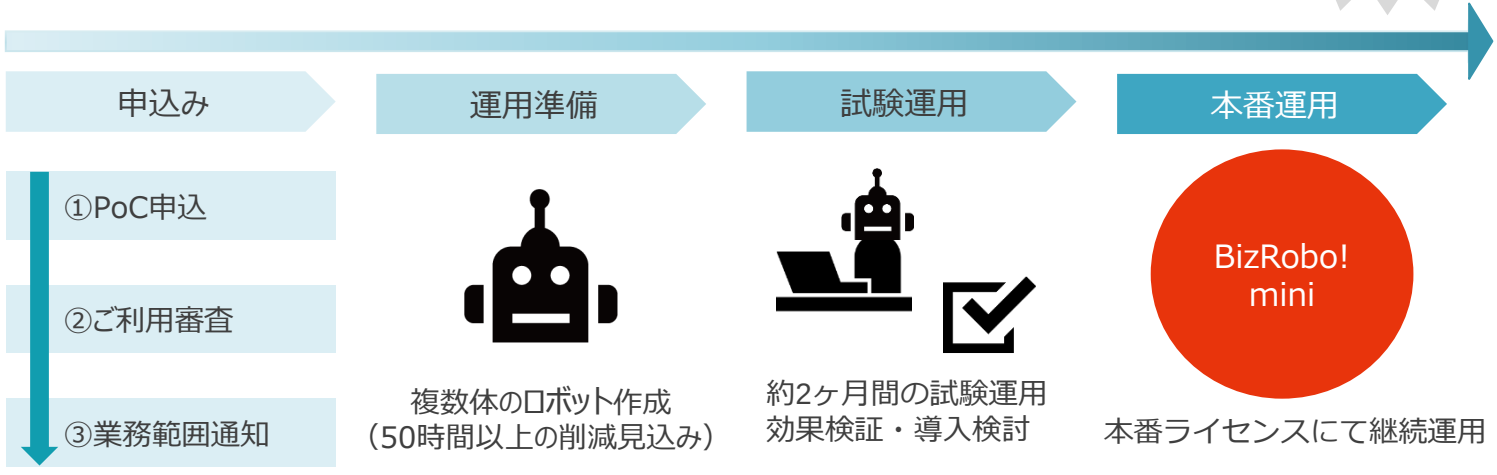
・BizRobo!miniトライアルライセンス約2ヶ月間の提供
・7人日程度で複数体のロボットを構築し、試験運用実施　※お客様先へご訪問の上構築
・構築・試験運用無償（試験運用終了後は有償ライセンスへ移行）
・ご利用後、本導入されない場合は該当ソフトウェア・作成Robotの一切を破棄

構築支援
試験運用
0円

■対象となるお客様

・課題となる業務が明確化されている
・対象業務の自動化により50時間以上の削減効果が見込める
・今後UNMの導入事例として公開が可能
・ロボット構築に対して積極的に協力して頂ける

■RPA無料導入キャンペーンの流れ



© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

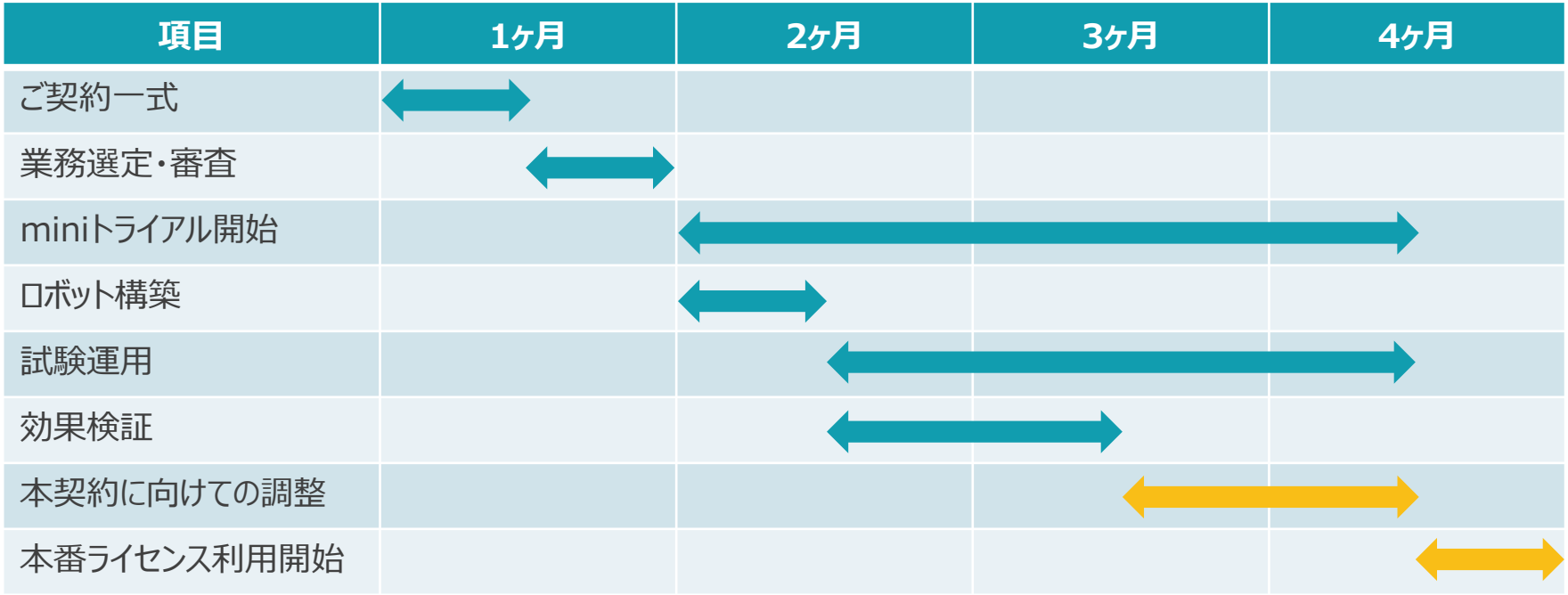
ご利用必要書類とご利用の流れ

CONFIDENTIAL

■ご利用必要書類

・RPA無料導入キャンペーン申込書
・RPA無料導入キャンペーン契約書
・業務ヒアリングシート
・BizRobo! mini利用規約ご同意（BizRobo!miniトライアル申し込み）

■RPA無料導入キャンペーンご利用の流れ



© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

CONFIDENTIAL

AIコンシェルジュ

© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

概要/overview

『AIコンシェルジュ』は、
人に代わって電話業務を行うAIです。

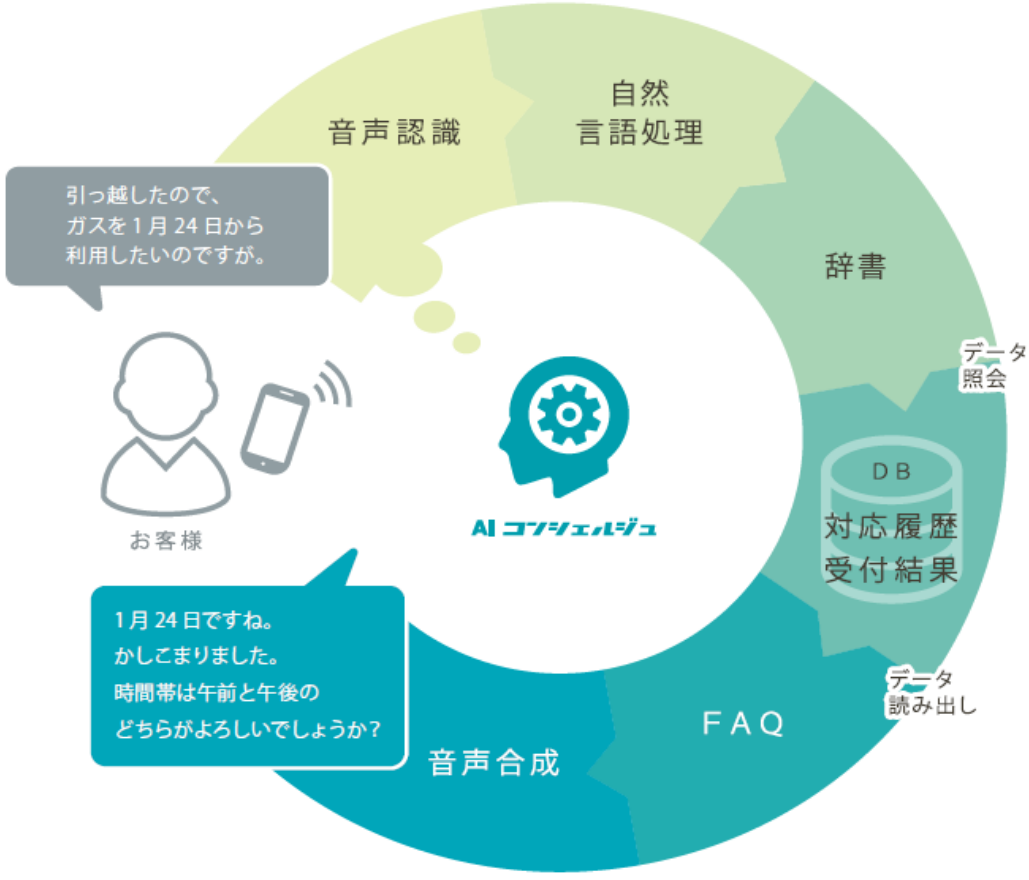
人の発する言葉を音声認識でテキスト化し、
辞書やDBと連携し適切な回答を抽出、
音声合成で回答します。
多彩な機能を備え、お客様の要望に応えます。

技術/tecnology

お客様が電話口で話した文言を、
音声認識技術でテキスト化。

当該テキストを、
あらかじめ学習させた辞書データと照らし合わせ、
お客様の質問を特定、適切な回答を返します。

応対履歴はそのまま、
音声ファイルおよびテキスト形式で保存可能で、
web上の履歴画面から閲覧できます。
同画面から、CSVのダウンロードも可能です。



© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

構築/constract

クライアント様の経験をもとに、
豊富な導入実績を持つ弊社が
AIに学習させるデータを作成。

クライアント様にヒアリングを重ねて、
想定されるエンドユーザーに最適なAIを
U-NEXTマーケティングが構築します。

オプション機能

○API連携
・より高度で詳細な情報を回答

○SMS送信
・予約内容のエビデンスや
問合せフォームのURLなど任意で設定

○AIからオペレーターへの転送
・任意のタイミングで設定可能

○履歴の保存
・発話内容を音声およびテキストで保存
・履歴は専用画面からセキュアに確認可能



えっとー、ログインをしたいんですけど、
パスワードを忘れてしまって…



「ログインしたい」「パスワード」「忘れ」、
「パスワードを忘れてログインが出来ない」という質問ですね？



それでは、パスワードの再発行手順をご案内します。
ご登録の電話番号をお話しください。



080-◆◆◆◆-××××です。



ありがとうございます。ご登録が確認できました。
ご登録されている電話番号宛てに、
ご案内のショートメールをお送りしました。ご確認ください。



ログインできた！
ありがとう、助かりました。

© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

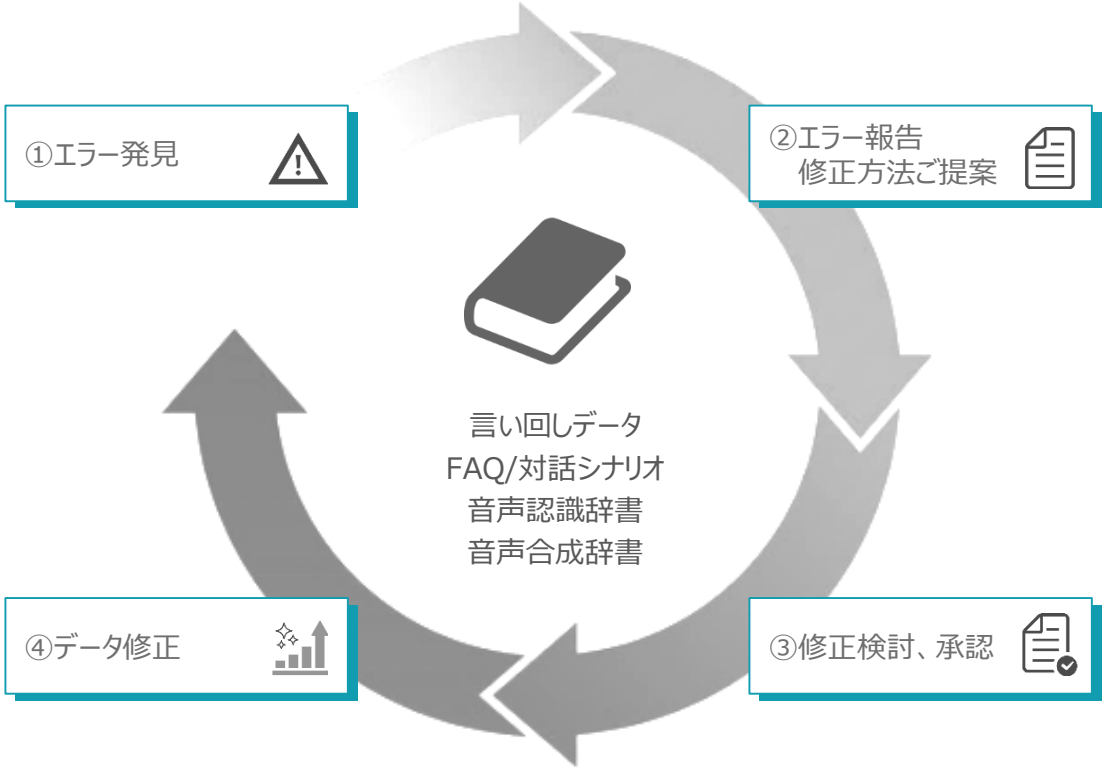
運用/operation

構築が終わった直後のAIは、まだまだ不完全な状態です。

運用開始後、ユーザとAIの会話ログをチェックし、AI対話や音声認識におけるエラーを発見、チューニングを繰り返すことにより、徐々に精度を向上させることが重要です。

U-NEXTマーケティングでは、
この作業を追加料金なしで請け負います。

クライアント様には、エラーに対する修正案のご承認をいただくだけで、運用上の負担もなく手軽にAIをご活用いただけます。



※チューニング…

AI応対精度の向上を目的とした、
データの修正・追加・削除などの作業。

© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

CONFIDENTIAL

活用イメージ





①FAQ対話型

「よくある質問」に自動で回答

「ログインできない」「パスワードを忘れた」など、よくある質問に自動で回答。
待ち呼の回避、コスト削減、さらにはコア業務への人材集約を実現します。



②フロー型

「したい」に応える予約・注文受付

顧客情報や希望内容をヒアリングし、予約や注文をAIが受け付けます。
深夜・休日もAIコンシェルジュなら対応可能。機会損失を防ぎます。



③アウトバウンド型

「忘れてた」防止のリマインドコール

入金期限・予約前日のリマインドコールも、AIが自ら発信して行えます。
人では膨大な時間のかかる作業ですが、AIなら数倍の効率でコールできます。



④CRM

お客様の声(VoC)としての活用

AIとお客様の会話は、すべてテキストと音声で履歴として保存されます。
履歴を閲覧できるWeb画面は、指定IPからのみアクセスを許可します。

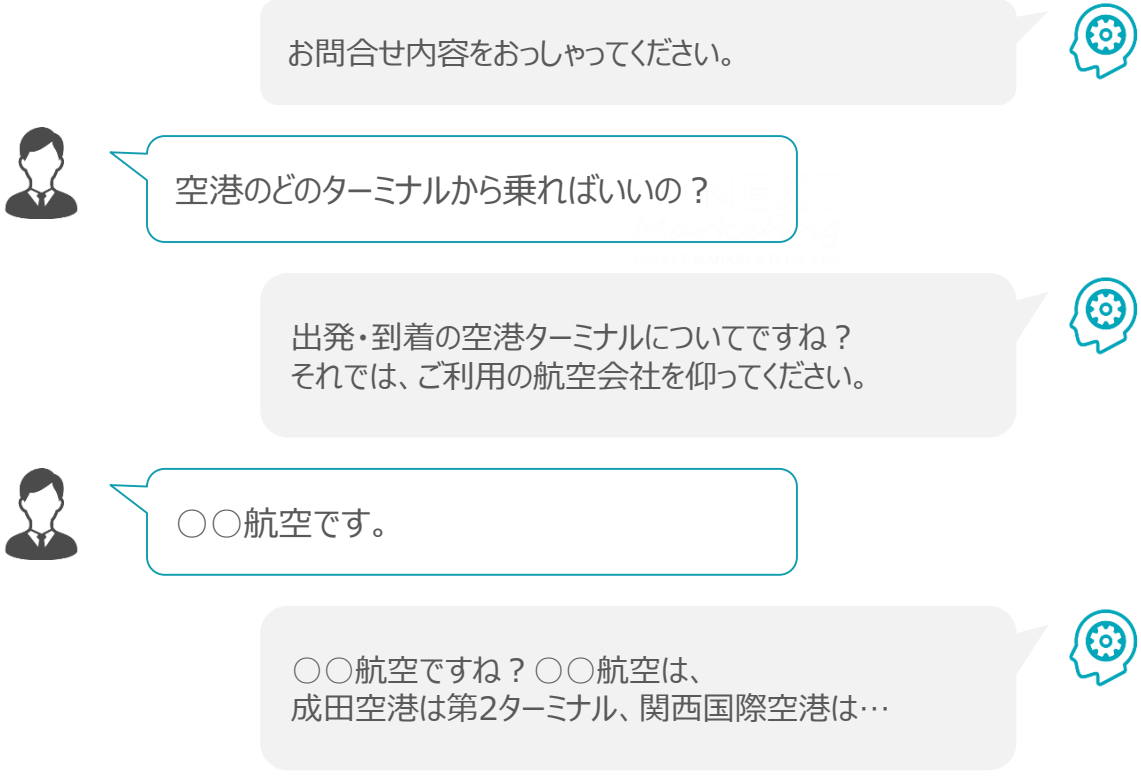
© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

CONFIDENTIAL

事例紹介①

旅行会社のFAQ対応

「キャンセルしたい」「eチケットが開けない」といったFAQデータをAIコンシェルジュに連携させ、自動で回答。質問から深掘りをし、解決に導きます。解決しきれなかった場合はオペレータ転送をします。



© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

CONFIDENTIAL

事例紹介②

ガスの開栓希望受付

一問一答形式で、開栓希望日や顧客情報をヒアリングし、開栓希望を自動で受付。
音声認識辞書のカスタマイズで、認識精度を高めます。また、受付結果を担当者へメール送信します。

ガスの開栓のご希望を受け付けます。
ご希望の日にちは、何月何日ですか？

4月3日でお願いします。

4月3日ですね。お時間は、何時頃がよろしいですか？

10時頃がいいです。

……　受付結果 メール送信

© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.



料金イメージ

■インバウンドコール

初期費用	業務用件によってお見積り
月額費用	4回線　50万円 ※

※回線数により月額費用は変動します
※別途オプション費用：SMS送信料、初期アセスメント料等

■アウトバウンドコール

初期費用	10万円
月額費用	13万円 ※

※通信料込 3,000コール/月まで、上記金額で対応可能です
※3,000コール/月を超える場合は、1コールあたり40円（通信料込）となります

© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

料金イメージ：インバウンドコール回線料金

CONFIDENTIAL

回線数に応じてボリュームディスカウントいたします。

回線数	着信回線(月額)	発信回線(月額)	割引率
4回線	￥500,000	￥80,000	―
6回線	¥675,000	¥108,000	10%
8回線	¥800,000	¥128,000	20%
10回線	¥900,000	¥150,000	25%
16回線	¥1,400,000	¥224,000	30%
23回線	¥2,012,500	¥322,000	30%

※上記以上の回線数をご希望の場合は要相談となります。

© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.

スケジュール

1か月	2～3か月	3～4か月	5か月
検討	構築		運用

ヒアリング	業務内容策定	フロー案要件定義	設計構築	テストコール	導入・運用
・サービス紹介 ・ディスカッション ・現状課題の整理 ・AI担当部分の可能性洗い出し	・秘密保持契約 ・現運用方法マニュアル類共有 ・センター見学 ・AI化の提案	・フロー案の作成 ・要件定義 ・スクリプト案協議 ・音声イメージ提示	・運用方法策定 ・ファシリティ準備 ・データ作成(学習データ、辞書データ等) ・システム構築 ・動作検証	・テストコール ・テスト結果分析 ・レポーティング ・データ、音声等チューニング作業	・運用開始 ・レポーティング ・報告会の実施 ・データ、音声等チューニング作業
	導入コンサルティング費用				AIコンシェルジュ利用料

AIコンシェルジュ導入に向けて

ご相談をいただいてから運用開始まで、約半年を見込んでおります。
既にAIで解決したい課題・要件が定まっていれば、ヒアリング～要件定義を早めることが可能です。

AIコンシェルジュ導入業務や導入方法の策定から、応答フロー案・運用案の作成、システム構築やテストコール、稼働後のチューニングに至るまで、一気通貫して、U-NEXTマーケティングがお手伝いいたします。

© 2019 U-NEXT MARKETING Co.Ltd.