

## 365日24時間働くテレフォンオペレータ

「365日間24時間営業」しているといえばコンビニエンスストアの代名詞のようなものだったが、現在、インターネット上で「365日間24時間」提供されているサービスは星の数ほどある。ユーザもそれを当たり前だと考えるようになり、土日は営業していない、夜8時で閉店というようなサービスは不便であると感じている。

ところが、実店舗の営業時間ならまだしも、電話での問合せまでもが平日の朝9時から夕方5時までというケースは多い。「お電話ありがとうございます。弊社の営業時間は平日朝9時から夕方5時までとなっております。まことに申し訳ありませんが、営業時間におかけ直してください。」といった一方的なアナウンスが返ってくるだけで留守番電話にメッセージを残すことすらできない場合も多い。インターネットのサービスと比較するとずいぶんと不便であるが、店舗に電話番号を24時間常駐させるのは困難であり、24時間体制のテレフォンオペレータサービスを外注するのにもコストがかかる。

このような状況を解決するひとつの手段が、自動音声応答（Interactive Voice Response：IVR）システムを導入することだ。留守番電話は同じ内容のテープを繰り返すだけだが、IVRはユーザが電話機のプッシュボタンでメニューを選択することによって、様々な情報を提供することができる。最近のIVRシステムは、音声合成技術を利用することで、株価などリアルタイムに変化する情報を、あらかじめ録音することなしに提供できるようになっている。

同様に、音声認識技術も利用され始めている。0から9のプッシュボタン操作では、どのボタンがどのメニューに対応しているかガイダンス音声を書き聞かなければわからないが、音声認識を上手く使えば、ガイダンスを飛ばして、目的のメニューへユーザを案内することが可能になる。

問合せ電話の大半は、定型的内容であり、オペレータの代わりにIVRシステムを利用することによって大幅なコストダウンを見込むことができる。また、365日24時間のサービスを提供することによる顧客満足度の向上も図れる。

実際にIVRシステムを利用するには、自前で回線とPBX、IVRシステムを用意する方法と、ホスティングサービスを利用する方法とが考えられる。自前で用意する場合は、高額な施設投資が必要となるうえに、アクセス集中時に電話が繋がらず顧客を逃がしてしまう可能性がある。ホスティングサービスのメリットは、投資費用が少ないことと、アクセス集中時にも対応が可能であることなどがあげられる。

このようなホスティングサービスでは、サービス側でクライアント各社に対応したコールフロー、ガイダンス、データベースなどのコンテンツを管理していて、コンテンツ更新の際には追加料金が発生するのが一般的である。しかし、回線やPBXなど他のクライアントと共用できる部分をホスティングによって有効活用することには意味があるが、各社ごとに異なるコンテンツをホスティングサービス側に管理してもらうことに、果たして大きなメリットがあるだろうか。

ホームページを公開するなど、Web上のサービスを行っている企業は、すでにWeb用のホスティングサービスを利用している場合も多いだろう。商品情報などのデータベースは同じもの

が共用できるはずなのに、IVRシステム用に別途用意しなければならないのは無駄ではないだろうか。リアルタイムでのWebシステムとIVRシステムの連携なども実現が困難になってしまう。

VoiceXMLを利用するメリットのひとつとして、既存のWeb上で提供しているサービスとの親和性の高さがあげられる。図1「音声ポータル概念図」(2ページ)のように、サービスのコアであるサービスロジックやデータベースは既存のWebシステムと共用し、コンテンツの提供形式を、使用されるブラウザにあわせてHTMLとVoiceXMLとで使い分けようとし、VoiceXMLブラウザ・回線・PBXなどはホスティングサービスを利用することで、WebシステムとIVRシステムを密接に連携させたサービスが実現できる。

### VoiceXMLや音声ポータルシステムについて、 イメージを掴んでいただけたらどうか？

本書では、VoiceXMLについてまったく知らない人から、名前くらいは聞いたことのあるという読者を想定している。基礎編では、VoiceXML関連の標準化活動を出発点とし、最新の標準仕様であるVoiceXML2.0の解説と、VoiceXMLと密接な関係のある各種仕様の紹介を行う。

応用編では、日本における商用音声ポータルのひとつであるVoiziを用いて、実際にVoiceXMLアプリケーションを動かすことを出発点とし、さらに高度なアプリケーション構築事例を紹介していく。最後に、われわれXMLコンソーシアムVoiceXML部会のメンバーが、VoiceXMLを日本語で利用するために、改良が必要だと考えている点について解説し、われわれが策定した国内での利用ガイドラインを紹介する。