

TSKさんいん中央テレビ、Verbexと電話一次受付における音声AI実証実験を開始

～「TSKブランドアイテム宅配買取サービス」の問い合わせ対応で社内検証を開始。担当者を電話取次業務から解放し、“本来業務に集中できる環境”の実現を目指す～



山陰中央テレビジョン放送株式会社（本社：島根県松江市、代表取締役社長：田部長右衛門、以下「TSKさんいん中央テレビ」）は、音声対話AIプラットフォームを開発・提供する株式会社Verbexと連携し、「TSKブランドアイテム宅配買取サービス」への問い合わせ対応を音声AIで支援する実証実験（PoC）を開始します。

■ 背景と課題

TSKさんいん中央テレビ事業部では、2026年5月から新規事業として「TSKブランドアイテム宅配買取サービス」を開始しました。

サービス開始以降、担当部署である事業部には、申込方法や発送方法などに関する問い合わせが日々寄せられていますが、サービス開始間もないこともあり、お問合せ内容によっては即時に回答できない場合があります。お問い合わせいただいたお客様への対応品質向上が課題となっていました。

また、一次対応を行う担当者には、電話を受け、用件を聞き取り、内容を確認したうえで回答をするという業務が発生します。こうした電話取次業務は必要不可欠である一方、社員が本来注力すべき業務を圧迫する要因にもなっています。

こうした状況を踏まえ、担当者の業務負担を軽減しながら、お客様対応の品質向上を図る手段として、音声対話AIの活用を検証することとしました。

■ 実証実験（PoC）の概要

本実証実験では、音声AIエージェントが電話における一次受付を担い、問い合わせ内容に応じた回答や、AIで回答が難しい場合の問い合わせ先の案内を自動化します。

まずは社内で検証を行い、運用結果や課題確認したうえで、お客様対応への活用を進めていきます。

音声AIは、あらかじめ学習させたFAQナレッジに基づき、その場で回答可能な問い合わせには即時回答を行います。一方で、個別事情を伴う案件や専門的な判断が必要な内容については、適切な問い合わせ先を案内します。

今回「TSKブランドアイテム宅配買取サービス」の問い合わせ対応を対象に検証を開始しますが、今後は段階的に社内のその他サービスへも対応範囲を拡大し、会社全体の電話取次業務の効率化と、社員が本来業務に集中できる環境の実現を目指します。

■ 音声AIの特長

Verbexの音声AIは、日本語での自然な対話を実現する対話制御技術と、リアルタイム音声処理基盤を組み合わせ、スムーズな音声応対を可能にします。問い合わせ内容の文脈を踏まえた意図解析により、適切な部署や担当領域の判定を支援できる点も特長です。また、人への引き継ぎを前提とした設計も可能で、AI対応から人対応への移行が自然に行える運用モデルを構築できます。

■ 音声AI導入支援事業について

TSKさんいん中央テレビでは、2026年度から株式会社Verbexと提携し、自治体や企業に向けた音声AI導入支援事業を開始しました。今回の自社運用で得られる知見を踏まえ、お客様の視点に立った最適な音声AIの導入を提案し、電話受付業務などの効率化を支援する取り組みを進めてまいります。

■ 本件に関するお問い合わせ先

山陰中央テレビジョン放送株式会社 コーポレート局 DX推進部

担当：板垣、宮部

〒690-8666 島根県松江市向島町140-1

TEL：0852-31-0161

FAX：0852-22-3973

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000145.000086416.html>

TSKさんいん中央テレビのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/86416