

TSKさんいん中央テレビ、「TSK CLOSET」の電話対応にVerbex音声AIを本導入

～社内PoCで正答率98.5%を確認、電話一次対応を効率化し、担当者が本来業務に集中できる環境を目指す～



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、ブランドファッションアイテム宅配買取サービス「TSK CLOSET」への問い合わせ対応に音声AIを本導入します。本導入を通じて、お客様対応の品質向上と担当者の業務負担軽減を図ります。

■背景と課題

TSKさんいん中央テレビは、2026年5月、新規事業としてブランドファッションアイテムの宅配買取サービス「TSK CLOSET」を開始しました。

サービス開始以降、「TSK CLOSET」には申込方法や発送方法などに関するお問い合わせが数多く寄せられています。一方で開始から間もないこともあり、内容によってはその場で回答できない場合があるなど、お客様対応の品質向上が課題となっていました。また、一次窓口の担当者は、電話を受けて用件を聞き取り、内容を確認したうえで回答をするという一連の業務に多くの時間を要していました。電話対応は必要不可欠である一方、本来注力すべき業務に充てる時間を圧迫する一因にもなっていました。そこで当社は、担当者の業務負担を軽減しながら、お客様対応の品質を高める手段として、音声AIの活用を検証しました。

■PoC（実証実験）で得られた成果

実証実験では、音声AIエージェントが電話の一次受付を担い、問い合わせ内容に応じた回答や、AIによる回答が難しい場合の問い合わせ先の案内を自動化しました。

回答内容の修正と再検証を重ねた結果、正答率は初期段階の79.1%から98.5%まで向上しました。また、検証範囲において、重大な誤回答や根拠のない案内は確認されませんでした。こうした高い回答精度と、継続的な改善の成果が現場担当者から評価され、本導入を決定しました。

■本導入で目指す価値

まずは「TSK CLOSET」の問合せ対応で本番運用を開始し、運用状況を検証しながら、社内の他サービスにも段階的に対象を広げる予定です。

本導入で目指すのは、単なる省人化や自動化ではありません。当社は、AIによるお問い合わせ回答の即時性と案内の一貫性を高めるとともに、電話一次対応の効率化によって、社員が本来業務に集中できる体制を整えることで、お客様と社員の双方にとってより良いサービスを実現してまいります。

■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導入を提案し、電話受付業務などの効率化を支援する取組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

MAIL：voice-ai@tsk-tv.co.jp

TEL：0852-31-0161

FAX：0852-22-3973

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000159.000086416.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