

IIJ GROUP PRESS RELEASE

2025 年 7 月 25 日

株式会社 IIJ エンジニアリング

IIJエンジニアリング、AIプラットフォーム「Kore.ai」とWeb無料通話サービス「TOLFA」 を組み合わせた新たなコンタクトセンターソリューションを提供開始

-- コンタクトセンターの運用支援実績を活かし、問い合わせ顧客のCX改善を支援 --

株式会社インターネットイニシアティブ (IIJ) の100%子会社でネットワーク運用管理に関するアウトソーシングサービスを展開する株式会社IIJエンジニアリング (以下「IIJエンジニアリング」) は、Kore.ai Japan合同会社 (以下「Kore.ai」) の音声AIエージェント「Kore.ai AI for Service」と、TOLFA株式会社 (以下「TOLFA」) のWeb無料通話サービス「TOLFA (トルファ)」を組み合わせることで、問い合わせ対応におけるCX (顧客体験価値) 向上、センターのオペレーターの負荷軽減、通話料の削減などが図れる新たなソリューションを、主にコンタクトセンター事業者、および同事業者へアウトソースを行うカスタマーサクセス事業者向けに本日より提供開始いたします。

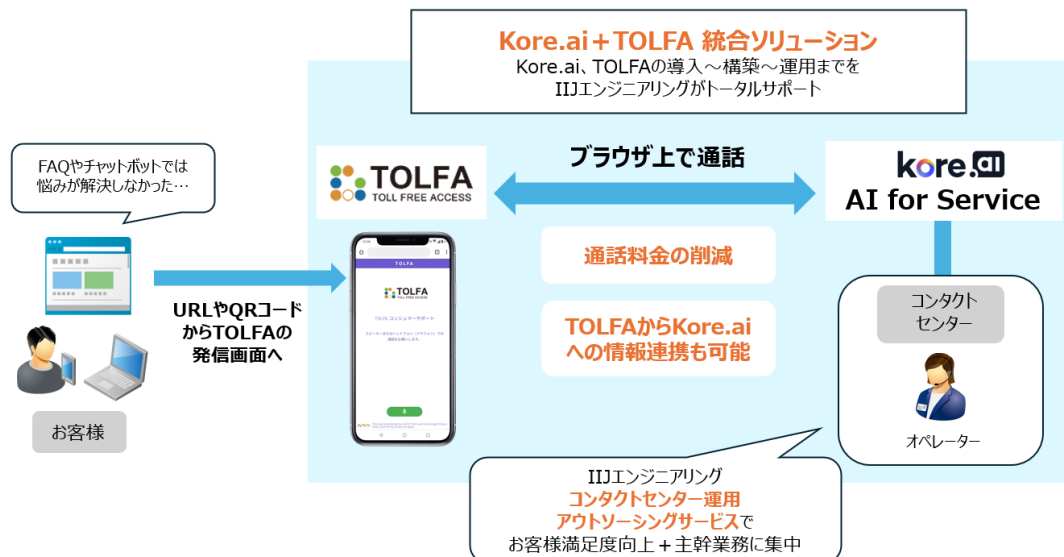
IIJ エンジニアリングは従来、コンタクトセンター運用アウトソーシングサービスを展開するほか、Kore.ai のゴールドパートナーとして、同製品の導入・運用支援サービスを提供しています。このほど、TOLFA と販売代理店契約を締結し、ブラウザを利用し通話料なしにコンタクトセンターのオペレーターと音声会話できる同社 Web 通話サービス「TOLFA」の取り扱いを開始したことを機に、Kore.ai 製品の再販にとどまらず、Kore.ai の AI プラットフォームと TOLFA を相互接続する形で提供し、コンタクトセンター事業者、問い合わせを行うお客様双方にメリットをもたらすソリューションを提供いたします。

新ソリューションの概要と特徴

Kore.ai AI for Service は、お客様の問い合わせに AI で対応するだけでなく、過去の問い合わせ履歴のオペレーターへの引継ぎも実施します。また、有人才オペレーターの対応を希望されるお客様は、TOLFA のインターネット通話機能を使ってブラウザ上から発信すると、Kore.ai AI for Service に任意の情報が連携され、オペレーターにつながります。お客様および事業者双方で通話料金は発生しません。さらに、TOLFA の高い通話品質は、Kore.ai AI for Service での音声認識の高精度化につながり、お客様の自己解決率向上に貢献します。

本ソリューションを活用することで、環境準備・業務設計、構築・チューニングまで約 3 ヶ月でコンタクトセンターを立ち上げることができ、構築後は運用・改善を継続して支援します。なお、コンタクトセンター事業者の課題に合わせて顧客満足度の分析や運用改善提案などを行う「サポートセンターサービス」と併せて利用することで、コンタクトセンター業務全般の運用の改善が図れます。

提供イメージ



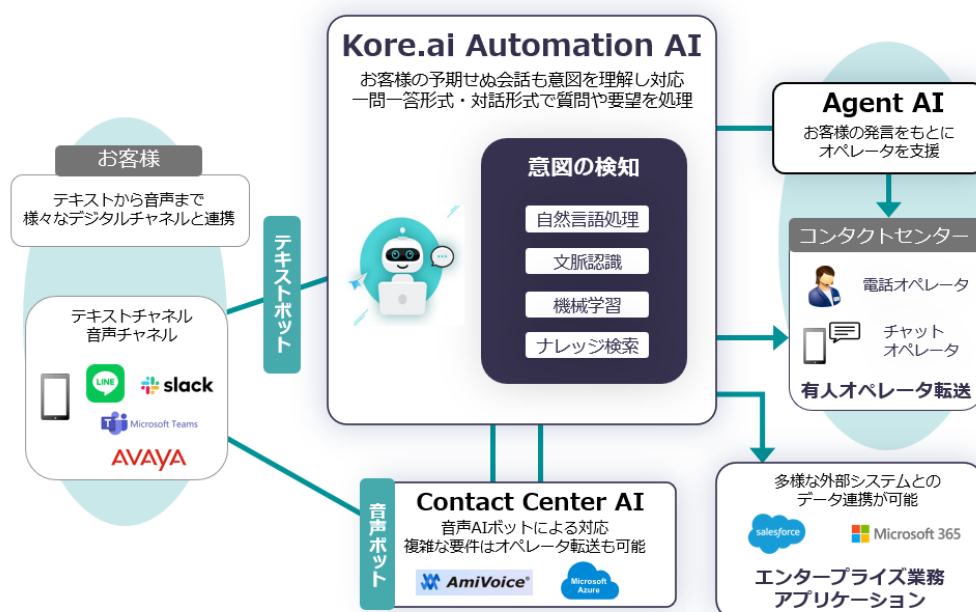
- IIJ エンジニアリングの顧客支援に関するサービス詳細については、以下をご覧ください。
<https://www.ij-engineering.co.jp/service/customer/>

IIJ エンジニアリングでは今後とも、IIJ グループが提供するサービスのユーザサポートや、情報システムの運用アウトソーシングなど、サポートソリューションを拡大してまいります。

(参考情報)

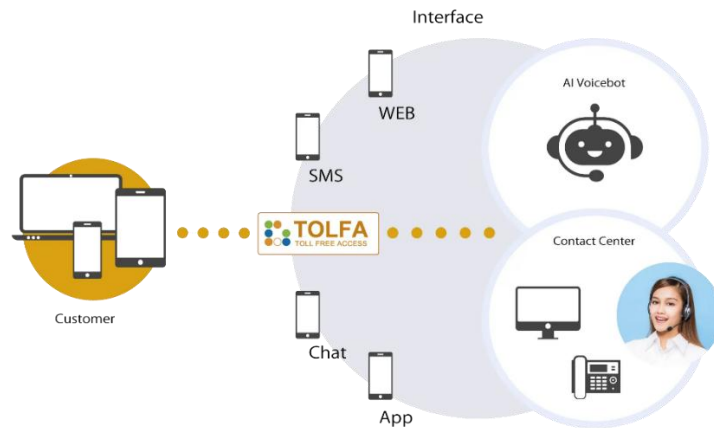
Kore.ai 製品特徴について

- お客様の要望に応えオペレーターを支援する、AI ネイティブの CCaaS(コンタクトセンター as a Service)を提供
- 生成 AI と対話型 AI の組み合わせにより 95%の意図認識精度を実現
- 多言語対応が可能で、24 時間 365 日のサービス提供をサポート



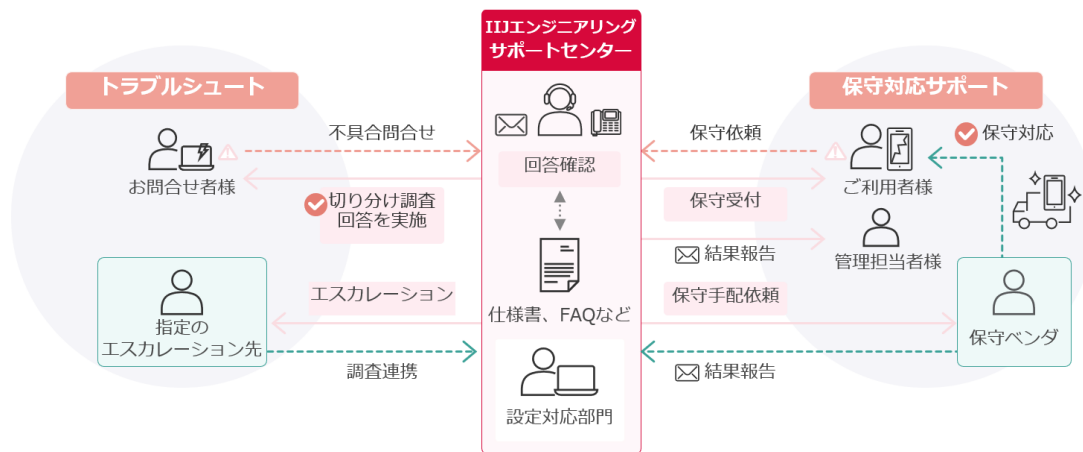
TOLFA 製品特徴について

- ブラウザを利用した無料通話サービスで、AI ボイスチャットや PBX と接続
- 電話回線を使用せず、全ての音声データを暗号化し安全な通話を提供
- 音声だけでなく、任意の情報を PBX へ受け渡しすることも可能



IIJ エンジニアリング「サポートセンターサービス」について

- ・ コンタクトセンターの運営を効率化し、顧客満足度を向上させるための専門的な支援を実施
- ・ お客様の要望を分析し、改善提案を行うマーケティングサポートも対応



報道関係お問い合わせ先

IIJ グループ 広報 荒井、増田

TEL:03-5205-6310 FAX:03-5205-6377

E-mail: press@iij.ad.jp URL: <https://www.iij.ad.jp/>

サービス・システム導入に関するお問い合わせ先

株式会社IIJエンジニアリング 営業窓口

E-mail: dxbiz-sales@iij-engineering.co.jp

URL: <https://www.iij-engineering.co.jp/>

※本プレスリリースに記載されている社名、サービス名などは、各社の商標あるいは登録商標です。