

AIが代わりに電話対応してくれる
PIXELの「通話スクリーニン
グ」機能とは

23161095 大木絢楓

「通話スクリーニング」とは？

「通話スクリーニング」は、電話がかかってきた際、ユーザーの代わりに自動音声で応答してくれる機能。

電話がかかってくると、「応答」「拒否」のほかに「AIで応答」のボタンが表示される。

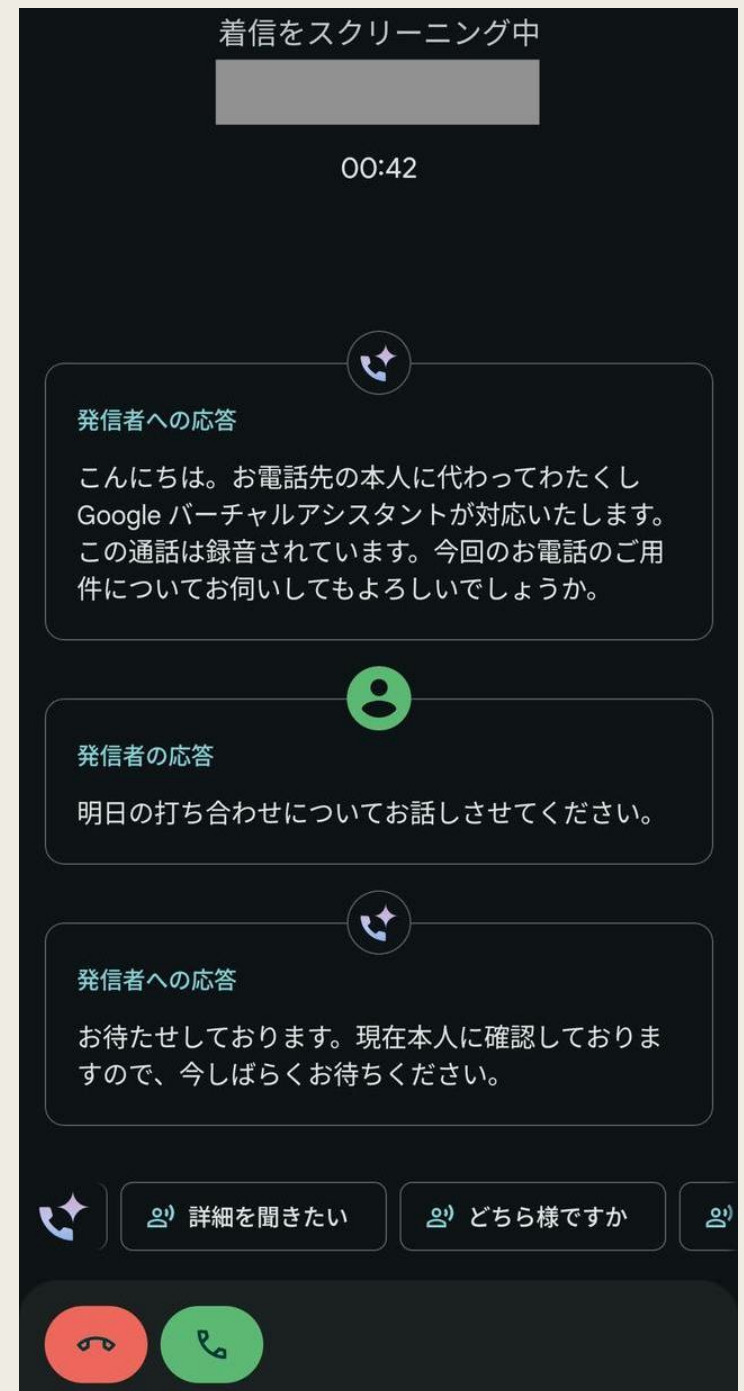
「AIで応答」をタップするとAI音声が発信者に対して用件を尋ねてくれる。



発信者が発した言葉は、リアルタイムで文字に変換して画面に表示してくれるため、電話に出ずに用件を確認できる。

「のちほどかけ直してほしい」「折り返したい」と思ったら、AIに電話を切ってもらうこともできる。用件を聞いて必要な電話だと判断したら、電話に出ることも可能。

もう少し詳しく用件を確認したかったら、「**詳細を聞きたい**」、「**どちら様ですか**」などの追加質問をすることも可能。



通話スクリーニングの強み

- 発信者番号をもとに企業名の特定をしてくれる。
→迷惑電話の対策だけでなく迷惑電話を識別する機能も搭載。
- 電車の中など声が出せない環境で便利。

コメント

- 予め用意されたパターンで返すのではなく、AIがコンテキストの理解と状況に応じた対話策で対処してくれる点が秀逸。
- この機能は事務作業の苦勞の種になる電話対応の省人化や自動化につながるきっかけにならないかと思った。
- これなら高齢者でも安心して電話に出られる。早くすべてのスマホに搭載して欲しい。

感想

- 迷惑電話やセールスの電話など知らない番号からの電話に出るストレスを減らせるため非常に実用的で便利だと思った。
- 発信者の話し方や周囲の状況、回線状況が不安定だと音声を正確に認識できず、AIによる文字起こしができないため、再度かけなおすなどといった手間がかかるのではないかと思った。