

2015年5月25日
 トランスコスモス株式会社
 株式会社アドバンスト・メディア

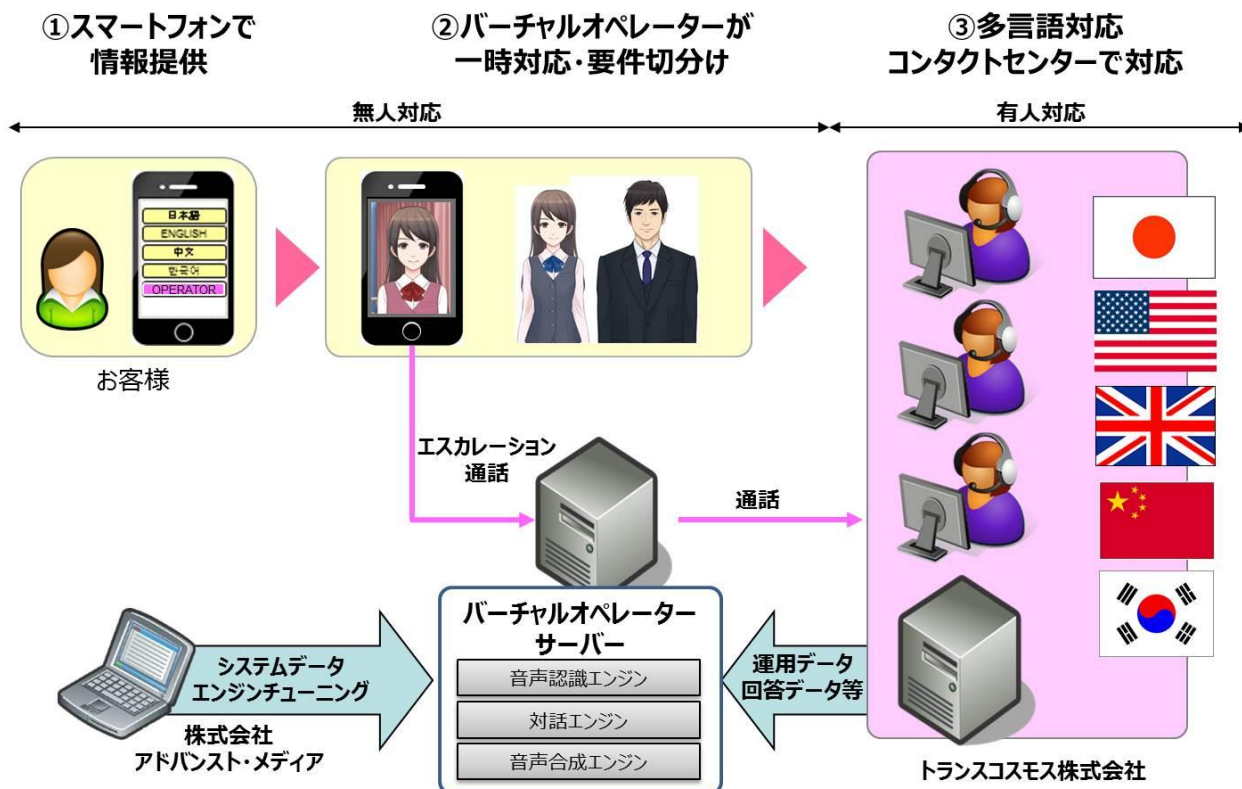
トランスコスモスとアドバンスト・メディア、「ハイブリッド多言語コンタクトセンターサービス」を開発

スマートフォンアプリ、バーチャルオペレーター、コンタクトセンターの3段階で、多言語の問い合わせに対応

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO: 奥田昌孝、証券コード: 9715 以下、トランスコスモス)と株式会社アドバンスト・メディア(本社: 東京都豊島区、代表取締役会長兼社長: 鈴木清幸、以下、アドバンスト・メディア)は、スマートフォンアプリ、バーチャルオペレーター、コンタクトセンター対応の3段階で多言語の問い合わせに対応する「ハイブリッド多言語コンタクトセンターサービス」を開発、提供を開始しました。音声認識におけるリーディングカンパニーであるアドバンスト・メディアがスマートフォンアプリおよびバーチャルオペレーターの開発・保守・運用、BPO サービス最大手のトランスコスモスがコンタクトセンター運営、両者でバーチャルオペレーターのチューニングを行ないます。

「ハイブリッド多言語コンタクトセンターサービス」は、年々増える多言語による問い合わせに対し、3つの方法を組み合わせた顧客対応を提供します。よくある問い合わせはスマートフォンアプリ、対応が必要な問い合わせはバーチャルオペレーターで対応し、これらで解決できない場合はコンタクトセンターのオペレーターにつなぐことで、顧客からの問い合わせに確実に対応します。日本語、英語の2言語から開始し、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、タガログ語等をニーズに応じ順次追加します。

■ハイブリッド多言語コンタクトセンターサービス 提供イメージ



① スマートフォンアプリケーション

スマートフォンアプリでよくある問い合わせの対応を行い、対応できない問い合わせはバーチャルオペレーターによる2次対応をします。

② バーチャルオペレーター

音声認識エンジン AmiVoice、対話エンジン、音声合成で組み合わせたバーチャルオペレーターが問い合わせに対応します。顧客の音声を認識し、予め学習された知識データに基づき適切な対応をします。音声認識できない場合や、オペレーターによる対応を希望された場合は、コンタクトセンターへエスカレーションします。

③ コンタクトセンター(オペレーター)

コンタクトセンターにて多言語対応可能なオペレーターが問い合わせ対応を行います。

お客様企業のニーズに応じ、これらを組み合わせたソリューションを設計・開発し、提供します。大部分の問い合わせをバーチャルオペレーターで対応することで、呼量の増減にも柔軟に対応します。また、バーチャルオペレーターの知識データを技術面、運用面からチューニングを行うことにより、継続的なサービス品質の維持・向上を実現します。

トランスコスモスとアドバンスド・メディアは、外国人利用の増加が見込まれる2020年に向けて、特に通信業界、観光業界などへのサービス提供を目指します。2018年度までに、20社への導入を目指します。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のコスト削減を支援するコンタクトセンター・人事／経理／営業バックオフィス・受発注／SCM・システム開発／運用などのサービスを、また、お客様企業の売上拡大を支援するビッグデータ分析・インターネット広告・Web サイト構築／運用・スマートフォン／ソーシャルメディア活用・テレマーケティングなどのサービスを、アジアを中心に世界18カ国・133の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模でのEC市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界39カ国の消費者にお届けするグローバルECワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは高品質なBPOサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global BPO Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)

(株式会社アドバンスド・メディアについて)

◆音声認識技術 AmiVoice を組み込んだソリューションの企画・設計・開発・販売

◆音声認識技術 AmiVoice を組み込んだアプリケーション商品の開発・販売

◆音声認識技術 AmiVoice を企業にライセンスとして提供

音声認識技術 AmiVoice は、いつでもどこでも誰の声でも認識し、高精度でスピーディーな処理を実現します。様々な業界に特化した専用辞書の保有に加え、専用分野の辞書にお客様の通話内容を学習させることで、より高精度な認識を実現します。

(URL: <https://www.advanced-media.co.jp/>)