

Press Release



2018年8月23日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、コンタクトセンターにおいて音声認識ソリューション「transpeech」を提供開始

音声認識環境の導入から運用までをワンストップで提供し、品質向上と業務効率化を促進

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)は、提供するコンタクトセンターサービスにおいて、音声認識ソリューション「transpeech」(トランススピーチ)の提供を8月より開始しました。「transpeech」の音声認識エンジンには、パートナー企業である株式会社アドバンス・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)が提供する「AmiVoice」を採用し、トランスコスモスのコンタクトセンター運用ノウハウと組み合わせることでお客様企業の要望や運用視点で抽出した課題に対応します。2018年度中に、30社への導入を目指します。



昨今、コンタクトセンター業界では人材採用難に対する取り組みのひとつとして、AIやRPAなどを活用した業務効率化の要望が高まっています。そこでトランスコスモスでは、次世代デジタルコンタクトセンター構想(*)として、2017年からコンタクトセンターの現場における音声認識AIのR&Dに本格着手し、自動応答品質評価や機械学習予測モデル構築などの実証実験を成功させながら経験とノウハウを蓄積してきました。

音声認識ソリューション「transpeech」は、それらの実績をふまえて提供を開始するもので、音声認識環境の導入から運用までをワンストップで提供し、コンタクトセンターの品質向上と業務効率化を促進します。サービス開始にあたり、音声認識に精通した専任部署を発足し、お客様企業の要望や運用視点で抽出した課題への対応、オペレーションの現場に定着する音声認識環境の導入を支援します。音声認識エンジン「AmiVoice」の大規模な利用環境を用意することで、初期構築にかかる費用を約60%削減し、導入期間を大幅に削減することが可能です。トランスコスモスがコンタクトセンター運用サービスを提供するお客様企業向けに導入を推進していきます。

「transpeech」は、以下のような課題に対応することが可能です。

①リスクマネジメント

通話解析とナレッジ支援により、クレームなどの早期発見やトーク遵守の注意喚起をすることで、トラブルや誤案内などのリスクを抑止します。

②クオリティコントロール

独自指標とBIダッシュボードにより、全コールの評価とパフォーマンスの実態を可視化することで、オペレーターひとりひとりの品質向上施策を推進します。

③コストセービング

問い合わせ分析と会話テキスト活用により、後処理時間を適正化します。また都度のシステム導入を不要にすることで、ベストプライスで提供します。

トランスコスモスでは今後も「transpeech」の導入促進を加速させるとともに、サービス領域の拡大をはかります。対話エンジンによるオペレーターへのFAQ表示支援、要約ソフトによる対応ログ作成の効率化、感情認識による対応ストレスやクレームの可視化を検証し、順次サービス化していきます。

また、トランスコスモスの AI 研究所「Communication Science Lab」と連携し、音声認識と機械学習を組み合わせた「応対品質自動判定 AI」の自動評価モデルの作成、トランスコスモスの DMP サービス「DECode(デコード)」に会話データを連携しパーソナライズ広告配信に活用するなどの新たなサービス開発に取り組み、お客様企業におけるカスタマーエクスペリエンスのさらなる向上を支援します。

(*)次世代デジタルコンタクトセンター構想

トランスコスモスが提唱する「次世代デジタルコンタクトセンター」とは、AIとヒトが共存すること、すなわち、AIが優秀な人材の品質を再現し、ヒトの業務を支援することだと考えています。昨今、コンタクトセンター業界では AI・RPA などに注目が集まり、先行優位を狙う企業では積極的に導入が進んでいます。一方で AI・RPA に対するイメージだけが先走り、深い理解や事前の導入仮説を立てないまま導入した結果、有効な活用方法を見出せずに持て余しているケースもあります。トランスコスモスはアウトソーサーとして、AI・RPA とヒトによるコンタクトセンター運用とを共存させた多くの成功事例を作り出し、ノウハウを蓄積してきました。

これらの集大成として、トランスコスモスが考える次世代デジタルコンタクトセンターの全容をご紹介しますセミナー(無料)を開催します。セミナーでは、昨今のコンタクトセンターが抱える課題、そして今後デジタルコンタクトセンターが可能にする新たなサービス創出に関して、チャットサポート・音声認識・呼量予測などの事例をもとに、アウトソーサーならではの活用方法と今後の展望をご紹介します。

■次世代デジタルコンタクトセンターセミナー開催概要

日時: 2018/9/19(水)10:00~12:20
場所: トランスコスモス株式会社 渋谷本社 13 階 大会議室
お申し込み URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp/seminar/180919.html>

※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

(株式会社アドバンスト・メディアについて)

アドバンスト・メディアは、音声認識技術「AmiVoice」を軸に、ソリューションの企画開発・ライセンス販売・サービス利用提供の 3 つの形態で事業を展開しており、コールセンター、医療・製造・物流・流通、建設・不動産、議事録作成、教育、モバイル、ロボットなど、幅広い業種業態にて活用されています。「AmiVoice」は、従来の機械中心の音声認識と異なり、人が自然に機械に話しかけるとあたかも人間のような受け答えや記録などの動作をしてくれる、音声認識を中心とした知的ヒューマンインターフェースです。アドバンスト・メディアは、人と機械との自然なコミュニケーションを実現し、豊かな未来を創造していくことを目指しています。

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

(Communication Science Lab(コミュニケーションサイエンスラボ)について)

Communication Science Lab は、AI・ロボティクスなどの先端技術や機械学習・自然言語処理などのデータサイエンスを活用し、消費者と企業のコミュニケーションを総合的に科学することを目的に、デジタル化が進む消費者と企業のコミュニケーション領域に特化した独自の人工知能(AI)や機械学習などの先端技術の研究所として、トランスコスモスが 2017 年 9 月に設立しました。Communication Science Lab はデジタル時代の次世代コミュニケーションに不可欠なコーパス、ルールベース、アルゴリズムなどの情報資産を蓄積することで、消費者と企業間の情報の非対称性を解消し、アジア最大の「コミュニケーションデータバンク」になることを目指しています。

(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、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 33 カ国・173 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 49 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事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)