

Press Release



2019年4月10日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、音声認識ソリューション「transpeech」をアップグレード

音声認識対応のコンタクトセンター席数を拡大し、新たに感情解析を用いた評価機能を搭載

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、提供する音声認識ソリューション「transpeech」の提供範囲を拡大し、2つのアップグレードを行います。2019年中に本ソリューションの導入を全国のコンタクトセンター2000席へ大幅な拡大を行うとともに、新たな機能として感情解析機能を搭載します。これにより、感情解析を使ったトラブルの事前抑止や訴求ポイントの可視化といった新たな施策を追加料金なく利用可能となります。



■アップデートその1:多くのお客様企業からの好評を得て、国内最大規模の2000席まで拡大

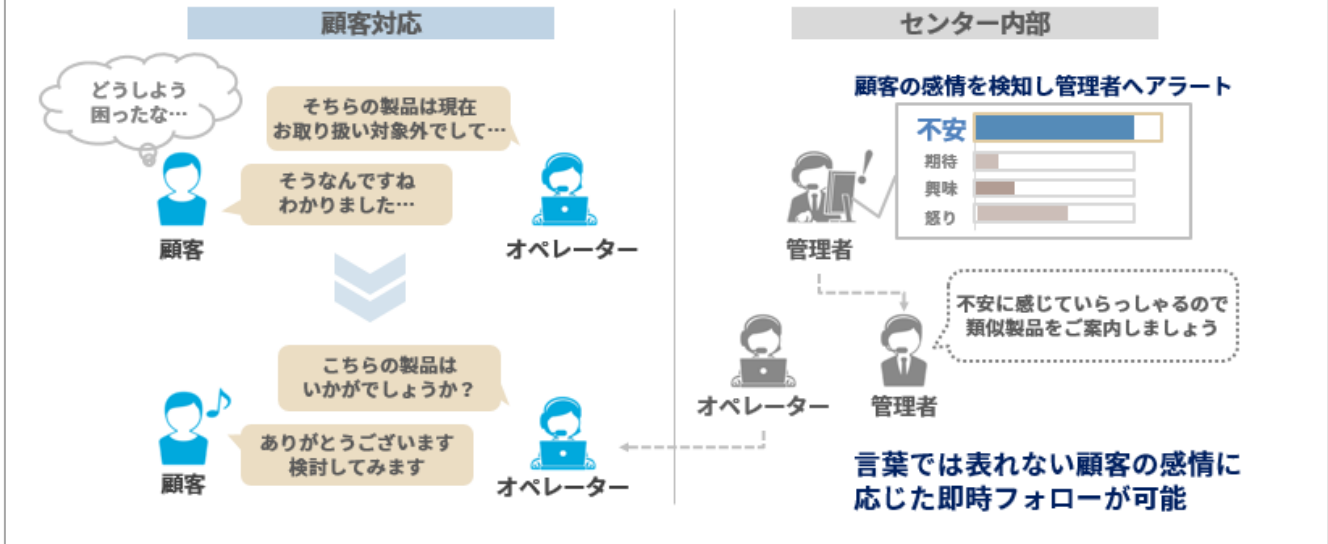
「transpeech」は2018年12月の提供開始以降、多くのお客様企業に導入され、2019年度中には2000席を突破する勢いであることから、トランスコスモス内に構築した音声認識環境の大幅なアップデートを実施しました。これにより、既に200席以上の大規模なコンタクトセンターへの一括導入を実現させたほか、今後は各CRMツールとの連携に従来以上に迅速に対応することが可能となります。

■アップデートその2:新たな機能として感情解析機能を搭載し、新たな品質評価が可能に

音声認識を活用することで、テキスト化された音声を使って品質の評価を行うことが可能になります。この音声認識システムに感情解析機能が搭載されたことにより、発話者の感情を分析した新しい評価項目を活用することができます。

感情AIソリューションの活用例

感情にあわせてオペレーター・管理者が対応を変化させ、適切なお案内を実行



感情検出やアラート検知機能を活用することで、顧客の不安・怒りなどの検知をもとに管理者がフォローを行うトラブルの事前回避や、オペレーターのストレス値の上昇を早期にキャッチしケアすることでパフォーマンスを向上させるといった高難度な施策を実現することができます。また契約獲得のアウトバウンド業務においては、顧客の期待値や拒絶意思を把握することで対応をリアルタイムに変化させ、契約率の向上を促進させるといった活用方法に発展させることも可能です。

トランスコスモスは今後も「transpeech」の機能拡張をはかるとともに、要約や IVR といった音声認識サービスの領域拡大を推進することでコンタクトセンターにおけるお客様企業の課題解決を目指します。

【transpeech とは】

transpeech はお客様企業のコンタクトセンターにおける課題を解決する音声認識ソリューションです。トランスコスモスが長年培ってきたコンタクトセンター運用ノウハウに音声認識システムを組み合わせることで、品質の改善・コストの削減・リスクの回避といったさまざまな運用上の課題を解決することができます。

※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 31 カ国・171 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>)