

Press Release



2020年4月16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・意図理解アルゴリズムを活用した「電話自動受付サービス」の提供を開始 オペレーター負荷を軽減しつつ、電話対応履歴のマーケティング活用を推進

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、株式会社 BEDORE(本社:東京都文京区、代表取締役:下村勇介、親会社:株式会社 PKSHA Technology)が提供する音声認識・意図理解アルゴリズム音声対話エンジン「BEDORE Voice Conversation」を活用した「電話自動受付サービス」の提供を開始します。



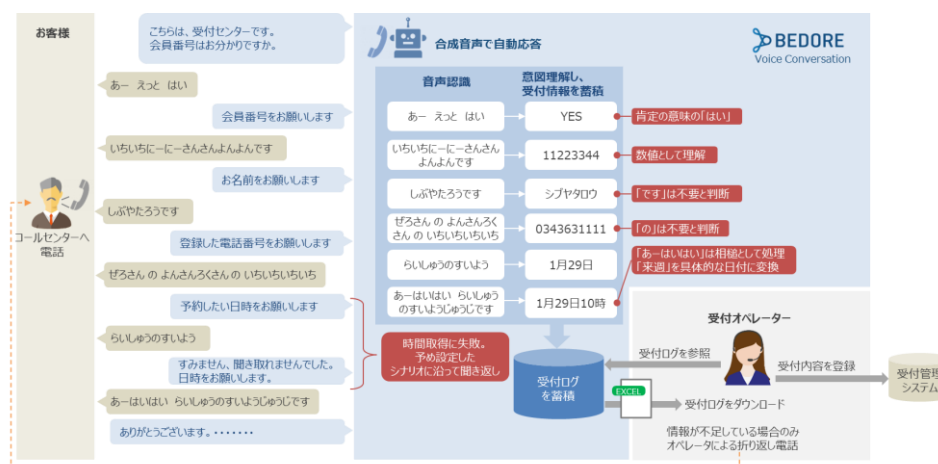
顧客が企業へ問い合わせる方法として、チャットなどノンボイス利用者は増加傾向にありますが、電話や公式 Web サイト(PC)といった従来チャネルの利用率は依然として高い状況にあります。トランスコスモスでは、電話受付業務の人件費削減や業務効率化を実現するため、音声認識・意図理解アルゴリズムを活用した「電話自動受付サービス」を開発しました。

本サービスのプラットフォームには、音声認識・意図理解アルゴリズムである音声対話エンジン「BEDORE Voice Conversation」(*1)を採用しました。BEDORE がこれまで培ってきたチャットおよび音声におけるアルゴリズムを活用した自動対話のノウハウと、トランスコスモスの問い合わせデータ分析のナレッジを活かし、顧客からの電話による問い合わせを合成音声で自動化し、オペレーターを介することなく電話受付の完了を実現しました。

トランスコスモスでは、企業主催のセミナーやイベントの参加の受付、EC・通販等における商品の受発注などの電話受付での利用を想定しております。

また、定期的にトークフローの編集や発話速度の修正、チューニングなどを行うことで PDCA を回すことも可能です。さらにお客様企業の既存 IVR フローから「電話自動受付サービス」の電話番号へ転送するだけで利用できるため、大規模な開発は必要なく、最短 2 週間で導入が可能になります。

<セミナー予約時のサービス利用イメージ>

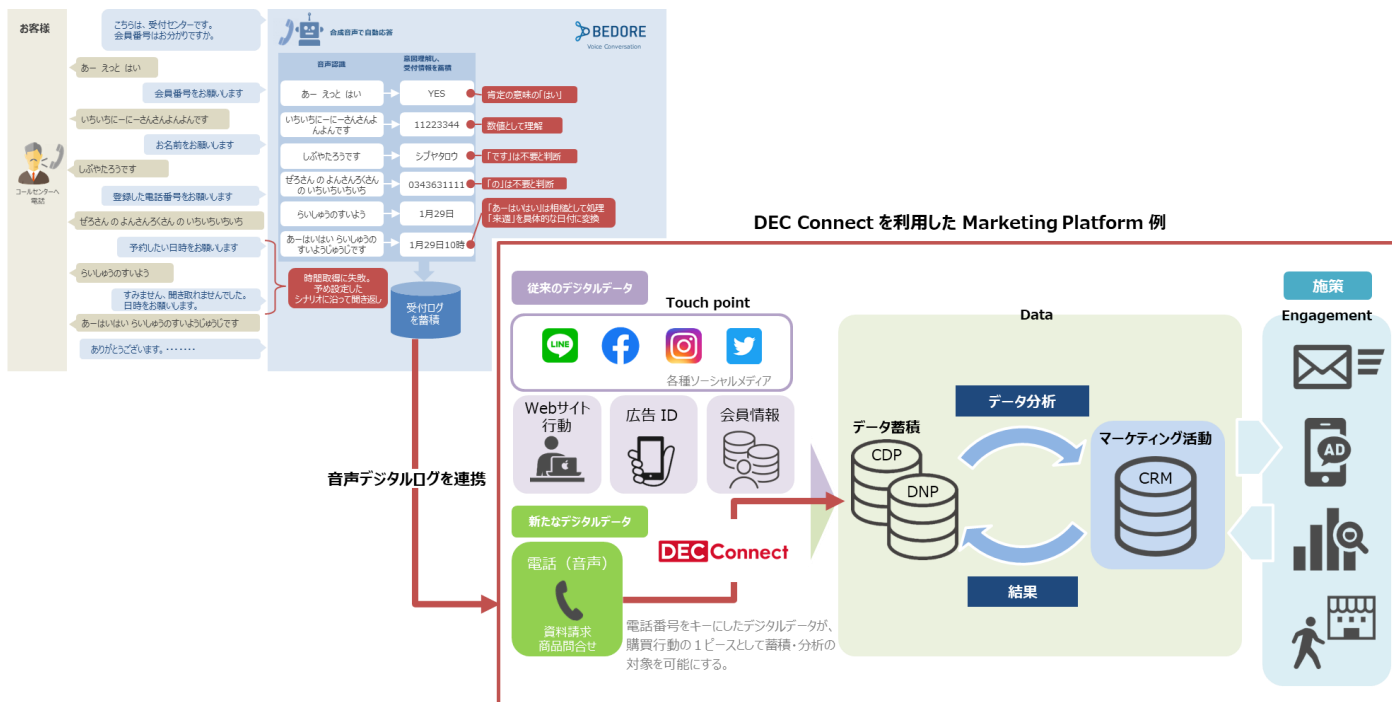


* システム連携を実施する場合は、まずは要件定義で実現方法の検討工程が発生します。

本サービスと、トランスコスモスが独自開発した API 連携プラットフォーム「DEC Connect(デック コネクト)」(*2)を同時に導入することで、お客様企業のシステムと連携し、Web サイトや LINE での行動データに、電話対応履歴のデータを統合し、顧客の全行動履歴データを活用したマーケティングを実現することができます。

<行動履歴データ活用イメージ>

セミナー予約完了後の確認メッセージや、セミナー終了後のフォローアップメッセージなどを、電話対応履歴データを起点として発信可能となります。



(* 1) 「BEDORE Voice Conversation」とは

顧客からの電話による問い合わせ・要件をオペレーターに代わって完結させることを目的とした音声対話エンジンです。音声をテキスト化するだけの従来の音声認識と異なり、意図理解を行い、文脈の意図に応じて必要箇所のみを抽出、認識揺れの自動補正を行うことで受付を完了、受付ログのダウンロードも可能です。また、問い合わせの音声ログも残るため、正しく認識がされていなかった場合に確認が行えます。

(* 2) 「DEC Connect」とは

LINE、Facebook メッセージャーなどの各種コミュニケーションチャネルと、お客様企業がもつ顧客情報、購買履歴、サイトログなどのデータベース、bot/AIなどのチャットソリューションを適切に組み合わせ、お客様企業と顧客とのコミュニケーションを支援するコミュニケーション管理プラットフォームです。顧客とのメッセージ配信やチャット施策ごとの開発が不要なこと、APIを介する設計によりコミュニケーションチャネルや外部データベース、ソリューションとの連携にかかる工数を大幅に削減できることが特徴です。

※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。

※Oracle と Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。

文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

※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 30 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>)

(株式会社 BEDORE について)

2016 年 10 月に株式会社 PKSHA Technology の子会社として設立。「言葉がわかるソフトウェアを形にする」をビジョンに掲げ、自然言語処理技術や機械学習技術を用いた汎用型の対話エンジンや各種言語解析ソリューションを提供。対話エンジンは、ユーザーの質問を正しく理解できる高い日本語認識能力や、実運用を重ねる中で洗練されたダッシュボードが評価され、大手企業を中心に導入実績多数。自然言語処理技術を活用し、テキストの中から求められている要素を発見するソリューションや、音声認識と連動したナレッジサポートのソリューションなども提供。