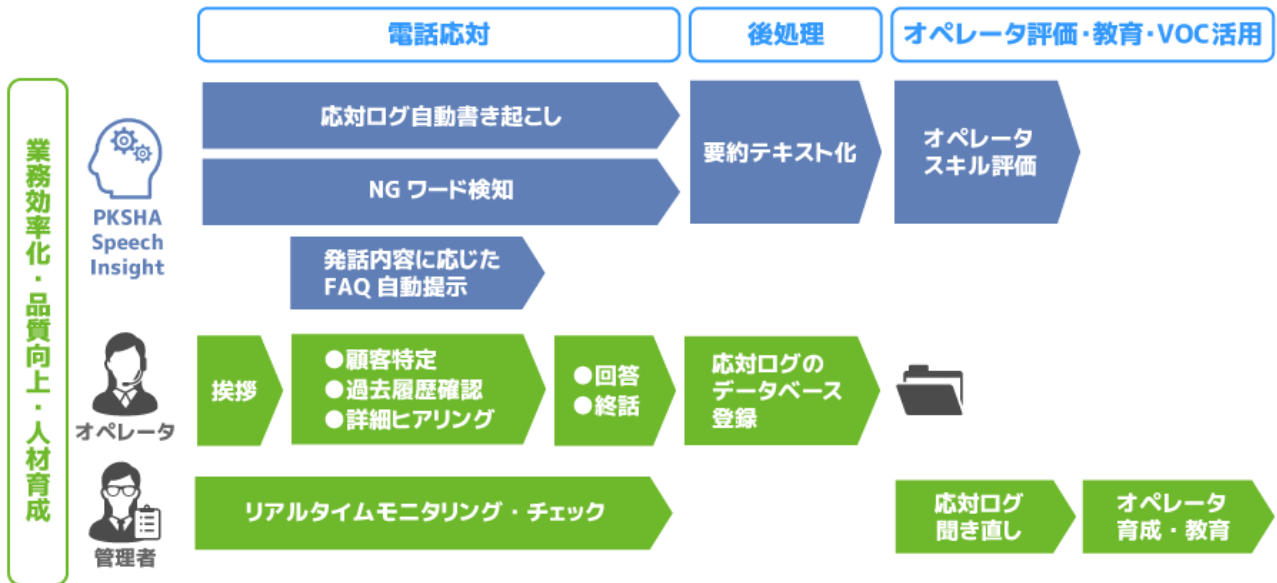


音声認識 AI を駆使した会話自動書き起こしサービス「PKSHA Speech Insight」の取扱いを開始 ～業務効率・品質・人材育成／定着を高めるコンタクトセンターへ

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、株式会社 PKSHA Technology（本社：東京都文京区、代表取締役：上野山 勝也）のグループ会社である株式会社 PKSHA Communication（本社：東京都渋谷区、代表取締役：佐藤 哲也、以下 PKSHA Communication）との販売パートナー（販売代理店）連携により、PKSHA Communication が提供する音声認識 AI を駆使した会話自動書き起こしサービス「PKSHA Speech Insight」の販売取扱いを 2023 年 2 月より開始しました。

なお、「PKSHA Speech Insight」の販売代理開始はコールセンター/コンタクトセンターBPOベンダー初^{※1}となります。



＜KDDI エボルバが提供するコンタクトセンターにおける「PKSHA Speech Insight」活用イメージ＞

「PKSHA Speech Insight」の活用は、コンタクトセンターの応対における通話内容の自動書き起こし作業をより高い精度で実施し、業務の効率化を実現するとともに、発話内容に基づいた FAQ をリアルタイムでオペレータに自動提示してオペレータ支援や対応ログのテキスト化・要約（β版機能）することにより、オペレータ業務における平均処理時間（AHT）および、オペレータの業務時間の多くを占める受電後の後続業務にかかる平均後処理時間（ACW）を大幅に短縮することが可能です^{※2}。

オペレーション品質管理につながるモニタリング業務では、オペレータの通話内容をテキスト化してパソコン画面上に並べて表示することで複数オペレータのリアルタイムモニタリングや、NG ワード他特定ワードの検知等、管理者業務の効率化を実現。さらに、テキストデータを人材育成や VOC 分析に活用することで、応対品質の平準化や向上、オペレータスキルの向上にも活用できます。

また、「PKSHA Speech Insight」は、普段お使いの業務ツール（PBX・CTI・CRM 等）を一切変更せず利用が可能のため、コンタクトセンターへのスムーズな導入を実現します。

KDDI エボルバは、PKSHA グループの AI SaaS 製品「PKSHA Chatbot」「PKSHA Voicebot」「PKSHA FAQ」に「PKSHA Speech Insight」の取扱いを追加したことにより、AI 等のデジタル技術を活用したコンタクトセンターソリューション・サービスの提供の高度化と BPO^{※3} の強化に取組み、クライアント企業様の事業課題を解決する「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

※1.2023 年 2 月 PKSHA Communication 提供情報

※2.PKSHA Communication による「PKSHA Speech Insight」の実証例では、最大 50%の業務削減を実現

※3.人的なリソースのみで業務受託するのではなく、AI などのデジタル技術を活用の上、受託業務の効率化を実現した上で一連業務のアウトソーシングを受託する BPO 手法のこと。

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。