

## 社会の変化に対応したイノベーティブなサービスを提供するライフアンドデザイン・グループ 業界初、コールセンターの通話内容をAIにより自動要約

### 葬儀社のオペレーションを効率化する音声認識システム「音声認識できるくん」を開発・導入 ～葬儀業界×AIで業界課題である人員不足の解消を目指す～

社会の変化に対応したイノベーティブなライフエンディングサービスを提供するライフアンドデザイン・グループ株式会社（本社：東京都中央区 代表取締役社長：村元 康、以下ライフアンドデザイン・グループ）は、2019年9月より、コンタクトセンターにおける業務工数削減による人員/業務の最適化を目指し、Hmcomm株式会社（本社：東京都港区 代表取締役 CEO：三本幸司、以下Hmcomm）が提供する音声認識システム「VContact」を、ライフアンドデザイン・グループの知見を活用し、業界に特化したサービス「音声認識できるくん」として開発・導入いたします。また、将来的には業界全体の業務効率化を促進するため、グループ外企業への販売・ライセンス等も予定しています。



近年、少子高齢化に伴い、2018年の葬儀取扱件数は約44万件（※）にのぼり、年々増加傾向にあります。葬儀業界では葬儀件数に対して人手不足が課題となっており、様々な業務で効率性の向上が求められています。なかでも、葬儀の依頼は電話での受付が主流となっており、コールセンターでのオペレーターやスーパーバイザーの業務負担低減や対応品質の向上は、継続的な課題として問題視されています。しかし、通話後の事務処理による負担が大きく、対応内容の見える化が図られていないために管理が困難であるという実態の会社が多いのが現状です。

そこで今回ライフアンドデザイン・グループはこれらの課題を解決すべく、これまで管理や事務作業が負担となっていたオペレーター業務を、AIにより自動要約する音声認識システム「音声認識できるくん」を開発・導入しました。本システムを利用することで、通話内容の要約が自動で作成され一括で管理可能です。システム管理を通じて、突発的に発生する葬儀関連業務において迅速な顧客対応が可能になります。

2019年9月よりグループ子会社の葬儀社である洛王セレモニー、神奈川こすもすの2社で導入しシステムの改善を図っていきます。また将来的には、グループ外企業への販売・ライセンス等も予定しています。

これからもライフアンドデザイン・グループは、社会の変化に素早く対応しイノベーティブなサービスを提供することでライフエンディング・ステージに変革をもたらし、すべての人々のライフデザインをサポートすることを目指してまいります。

※経済産業省「特定サービス産業動態統計調査」葬儀業2018年データ使用

■音声認識システム「音声認識できるくん」とは

音声認識システム「音声認識できるくん」は、オペレーターの対応業務での通話内容を音声認識によって自動要約し本部が一括でコントロールできるシステムです。さらに訂正UIを利用することにより、通話内容の誤りを訂正し、音声認識精度を改善させることが可能です。各オペレーターの音声特性を学習し、各オペレーターに最適化された音声認識精度の向上が可能です。

## ■主な機能

### <管理者>

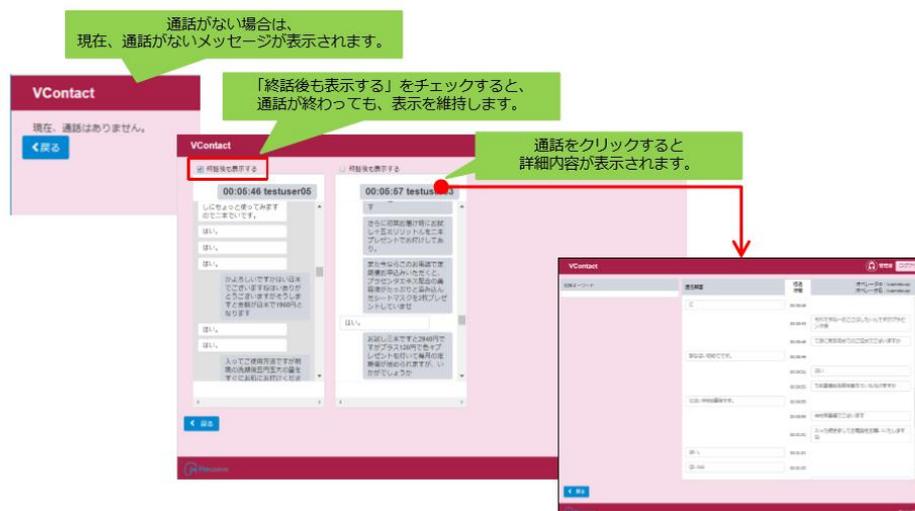
#### ① データ削除時期設定機能

音声・要約結果データを保存する日数を指定でき、管理が簡単になります。



#### ② リアルタイムでの通話モニタリング機能

リアルタイムで行われているオペレーターとお客様の会話内容を表示できるので即座に対応することが可能です。



### <スタッフ>

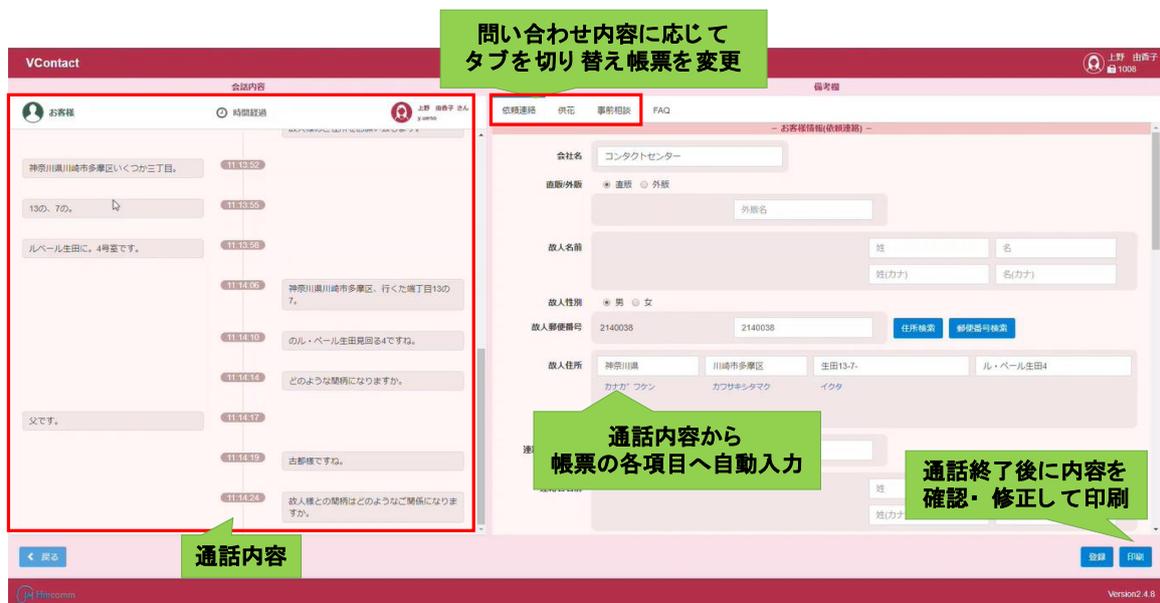
#### ① 通話画面

通話中は、画面左側にオペレーターとカスタマーの通話内容（音声認識結果）が表示され、右側にFAQ画面が表示されます。通話画面中において、特定のキーワードが音声認識されると、そのキーワードに紐づいたFAQがリストアップされます。リストアップされたFAQタイトルをクリックするとFAQを見ることができます。また、キーワード一覧やAND/OR切替ボタンを使用して、任意のキーワードに紐づくFAQの表示/非表示を切替えることができます。



## ② 自動帳票出力機能

通話内容から、事前に作成した帳票のフォーマットに項目が自動で入力されます。帳票は依頼連絡、供花注文、事前相談の3種類を備えており、問い合わせの内容に応じてタブを切り替えることで、任意の帳票の自動作成が可能です。印刷ボタンをクリックすることで、帳票を印刷することもできます。



### ③ AIによる訂正UI機能

訂正UIを利用することにより、通話内容の誤りを訂正し、音声認識精度を改善させていくことが可能です。また、各オペレータの音声特性を学習し、各オペレータに最適化された音声認識精度の向上が可能です。

詳細



全文





### 【ライフアンドデザイン・グループ 会社概要】

ライフアンドデザイン・グループは創業以来、葬儀業界に特化したコンサルティング事業を軸に、古い体質が残り実体が見えにくい葬儀業界の中で、「パッケージされた分かりやすいサービス」「家族葬など小規模葬儀に特化」「低価格だが高品質のおもてなし」「出店スピードの速さ」などを強みに事業を拡大してきました。

またライフアンドデザイン・グループは3月22日付で社名及び企業ロゴを一新いたしました。これからは「葬儀」に留まらず、人々が“人生をデザインする”フェーズで生まれてくる新たなニーズや社会変化にいち早く着目し、変化に対応したイノベティブな商品・サービスを提供することで、すべての人々のライフデザインをサポートすることを目指していきます。

社名 : ライフアンドデザイン・グループ株式会社  
※旧社名「エルアンドイーホールディングス株式会社」

所在地 : 東京都中央区日本橋3丁目13番5号 KDX 日本橋 313 ビル 7階

代表 : 村元康

設立 : 2016年7月

TEL : 03-3516-2877

FAX : 03-3516-2878

事業内容 : 株式を保有する当該会社の事業活動の管理  
経営コンサルタント業  
インターネットを利用した情報提供サービス業  
冠婚葬祭に関する情報の提供、仲介及び斡旋業  
職業紹介事業（厚生労働大臣許可番号 13-ユ-310037）

売上高 : 5,558百万円（平成31年3月期） ※新規子会社売上488百万円は含まず

従業員数 : 463名（平成31年3月31日現在、パート・アルバイト含む）

URL : <https://ladg.co.jp/>

### 【Hmcomm 会社概要】

社名 : Hmcomm 株式会社

所在地 : 東京都港区芝大門2-11-1 富士ビル2階

設立 : 2012年7月24日

TEL : 03-6550-9830

FAX : 03-6550-9831

事業内容 : 産総研発のベンチャー企業として、産総研独自の音声処理技術を基盤とした要素技術の研究／開発、ソリューション／サービスの提供

URL : <http://www.hmcom.co.jp/>