

2018年7月25日  
株式会社フィナンシャル・エージェンシー  
エス・アンド・アイ株式会社

## IBM Watson®の活用で通話内容の書き起こし自動化！ ～コンタクトセンターの品質管理業務に充てる時間を大幅に短縮～

株式会社フィナンシャル・エージェンシー（東京都渋谷区 代表取締役社長：齋藤正秀、以下、FA）と、IBM Watson®（以下、Watson）の経験と実績を多く持つエス・アンド・アイ株式会社（東京都中央区 代表取締役社長：藤田和夫、以下、S&I）は、Watson を活用した、コンタクトセンター向けの通話内容書き起こしサービス「AI Speech Transcription Service（仮）：エーアイ・スピーチ・トランスクリプション・サービス」を10月より提供開始いたします。



### ●年間 15,360 時間を短縮！クレーム発生時など、対応内容の書き起こし&チェック作業を効率化

エージェントがお客様に「必ずご案内すべきこと」をお伝えできているかどうか、または「禁則ワード」を発してはいないかの確認は、対応品質管理の上で非常に重要な業務です。そのため、コンタクトセンターでは、定常的な通話内容のチェックや、お客様からのクレームが発生した際の通話録音データの聞き起こし作業に膨大な時間を費やしています。しかし、人的な対応ではセンターでやりとりされる会話のほんの一握りしかチェックすることができず、対応品質の維持・向上と、それに費やす時間・コストとの間で苦慮しているセンターも少なくありません。AI Speech Transcription Service では、Watson Speech to Text を活用し、音声データを自動でテキスト化することでこの課題を解決します。

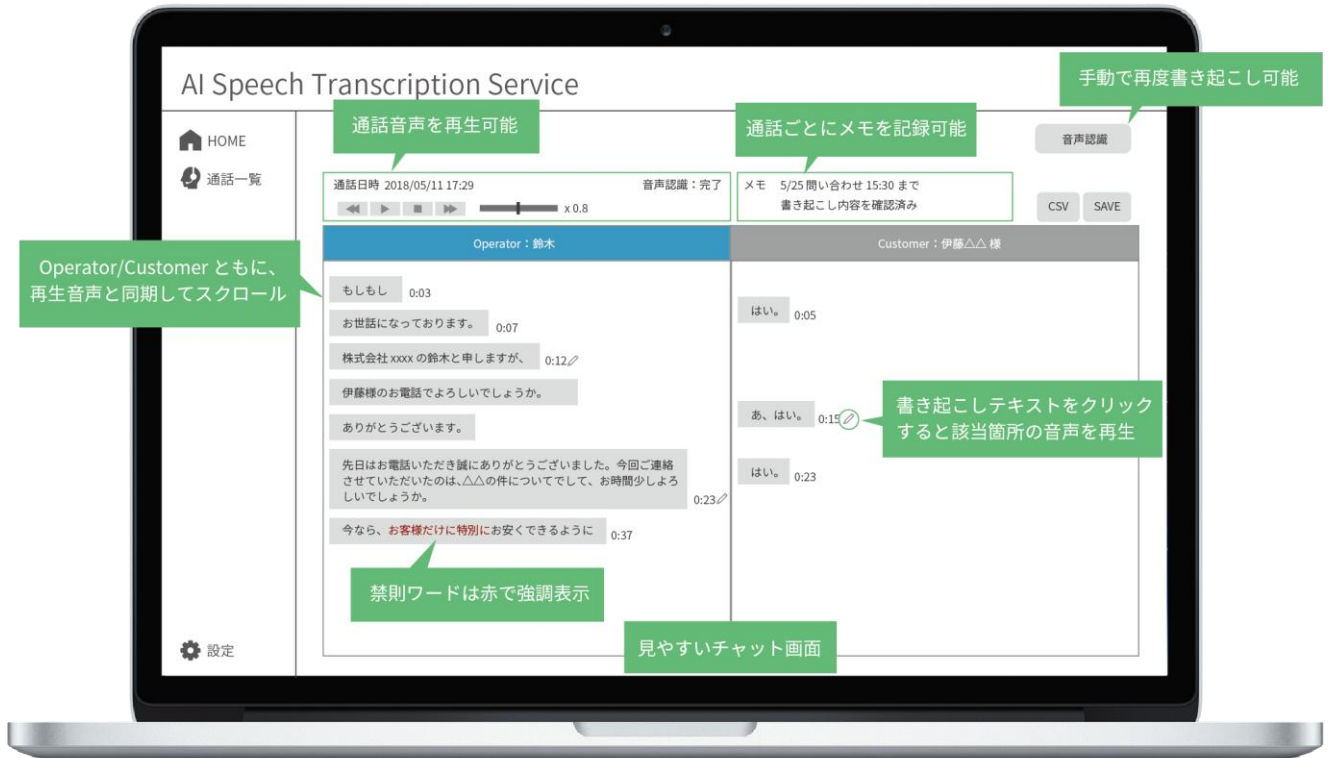
特に、FA では、本サービスを自社が持つ国内 8 カ所のコンタクトセンター等で利用することで、品質管理業務に充てる時間を年間 15,360 時間短縮、特定の業務においては最大 80%の時間短縮が可能と試算しています。

### ●コンタクトセンター事業を展開する FA と Watson の経験と実績を持つ S&I

AI Speech Transcription Service は、金融業界、特に保険業務のコンタクトセンターサービスを多く請け負う FA の経験をもとに設計されています。禁則ワードなど、特定の文言での検索や、対応内容をチャット形式で表示することで、会話の流れを可視化し、お客様/担当エージェントのどちらの発言か一目で分かるなど、コンタクトセンター業務における”使いやすさ”に配慮されたサービスです。

テキスト化のエンジンには、自然言語処理を得意とし、法人 AI 市場において最も活用が進む Watson を採用。お客様とエージェントの会話から言葉の意図を正しく理解し、高い精度でのテキスト化を実現します。そして、その認識精度の要となるのが学習データです。効果的な学習データを与えれば与えるほど、認識精度は向上、より効果的に Watson を活用できるようになります。この学習データの作成/精度向上については、5,000 件以上の作成実績を持つ S&I の専門チーム「CORPUS factory（コーパス・ファクトリー）」が、お客様の業務内容に応じて、最適な学習データの作成を支援します。

なお、本サービスでは、FA がコンタクトセンター事業で培ったノウハウと実際に社内で利用されているデータを基に、CORPUS factory が作成支援した「インバウンド/アウトバウンド業務の学習データセット」の提供を予定しています。特に、保険業務でのご利用の場合、FA が持つ保険業界に特化した FAQ など盛り込まれた学習データセットの提供を計画しています。これにより、ご利用開始とともに、一定の認識精度での書き起こしが実現できます。また、将来的に国外 2 か所のセンターへの展開を予定するなど、積極的に本サービスを活用する FA が運用を通じて得た新たなノウハウをもとに、FA および S&I では「学習データセット」の精度向上を継続的に実施いたします。



### ●AI Speech Transcription Service の特長

- 法人 AI 市場において最も活用が進む Watson をエンジンとして採用。学習させるほど認識精度が向上。
- FA の保険業務版「学習データセット」の利用、または S&I の CORPUS factory の学習データ作成支援サービスを利用することで、クイックに高い認識精度でのサービス利用が可能。
- 分かりやすいチャット形式表示や禁則ワードの強調表示など、直感的で使いやすいユーザーインターフェース。
- クラウドサービスとして提供。資産をお持ちいただく必要はありません。
- お客様環境と提供されるクラウドサービスの間は閉域接続により、高いセキュリティ環境を実現。

本発表にあたり、Watson の提供元である日本 IBM 様および、パートナー企業との Watson ビジネスの拡大を推進するソフトバンク株式会社様よりエンドースメントを頂戴しております。

「IBM は、Watson の日本語版 API を 2016 年から提供し、あらゆる業界・規模のお客様のビジネス変革を本番環境で支援してきました。エス・アンド・アイ株式会社および株式会社フィナンシャル・エージェンシーが提供される AI Speech Transcription Service によりカスタマーセンターにおける通話録音の聞き起こし作業に費やしている膨大な作業が効率化され、サービス品質の向上にも貢献されると期待しています。IBM は今後とも、お客様のビジネス価値の向上に貢献する製品・サービスをお届けしてまいります。」

- 日本 IBM 執行役員 ワトソン&クラウドプラットフォーム事業部長 吉崎敏文氏

「ソフトバンクは、「AI Speech Transcription Service」の販売開始を歓迎いたします。本サービスの提供により、これまでデータ化に時間のかかっていた通話内容のデータ化が容易になり、コンタクトセンター業務の他、マーケティング等さまざまな分野で収集データの活用が期待できます。ソフトバンクは、エス・アンド・アイ株式会社および株式会社フィナンシャル・エージェンシーのサービス提供を支援するとともに、今後もエコシステム・パートナー企業と AI 活用によるビジネス変革を推進してまいります。」

- ソフトバンク株式会社 常務執行役員 法人事業戦略本部 本部長 藤長国浩氏

### 【株式会社フィナンシャル・エージェンシーについて】

設立 :2007年3月2日  
代表者 :齋藤 正秀  
所在地 :東京都渋谷区恵比寿 1-19-19 恵比寿ビジネスタワー  
資本金 :10億7,393万円  
HP :<https://www.financial-agency.com>

事業内容 :「Insurance Technology」を標榜し、「AI」「RPA」「IoT」がキーワードの最新デジタル技術を駆使した数々の業界初の IT システム&サービスによって保険業界のデジタル化を行うフィンテック=インシュアテックのリーディングカンパニー。

スマートフォンアプリや WEB サービス等の会員属性に応じたオンラインギフト保険による顧客データベース構築、電話・SMS・Email・LINE等のマルチコミュニケーションによる動画プロモーションを実現した「U-Link」、ユーザー情報から最適な保険商品の見積を生成する AI システム「保デジ PRO」、保険証券デジタル保管や契約・請求内容の家族共有と保険金請求の訪問サポートを行う「よつば」による「保険流通 BPO」、業務処理・品質管理の「RPA+AI」による自動化を実現する「業務ソリューション」、国家プロジェクトと連携した医療ビッグデータによるパーソナライズド保険の開発、医療機関とのブロックチェーンによる保険金請求・支払いプラットフォームの構築を進める「保険 IoT」の3事業によって、企業ミッションである「安心できる社会保障の提供」を国内のみならずインド・タイといったアジア圏を中心にグローバル展開。

### 【エス・アンド・アイ株式会社について】

設立 :1987年7月31日  
代表者 :藤田 和夫  
所在地 :東京都中央区日本橋箱崎町 30-1 タマビル日本橋箱崎  
資本金 :4億9,000万円  
HP :<http://sandi.jp>

事業内容 :日本ユニシスグループのエス・アンド・アイは、1987年の創立以来、企業やデータセンターのネットワーク基盤の統合や仮想化、CTI 関連システムの構築、アプリケーション開発など、常にお客様が求める最適な ICT プラットフォーム環境の提供をおこなっております。さらに、これまで培った技術力に加え、IBM Watson を軸としたコグニティブシステムやサービスの提供に注力しています。