

2019年7月3日

報道関係者各位

ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社

**コンタクトセンター向け音声テキスト化サービス
「AI VOC オプション」の提供開始**

ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役: 秋庭孝俊)は、当社が提供するクラウド型コールセンターシステム「InfiniTalk(インフィニトーク)」に AI を活用しセキュリティが確保されたクラウド環境下で通話録音データをテキスト化するサービス「AI VOC オプション」を2019年7月3日から提供を開始いたします。



お客さまからのさまざまな問い合わせに対応するコールセンターにおいて、応対品質の維持向上には、膨大な通話録音データの活用が必要となりますが、通話録音の聞き直しや分析にかかる時間と手間が課題になっています。

本サービスをご利用いただくことで、通話録音データを自動でテキストデータに変換することにより、これらの課題を解決します。テキスト化することで、目視によるモニタリングや分析が可能になり業務を効率化できるほか、検索や共有、CRM システムや分析ツールと連携したデータの利活用も可能になるため、オペレーター間でのノウハウ共有やスキルアップなどによる生産性向上、およびコールセンターにおける顧客満足の上昇などのさまざまな目的に活用することができます。

特長

(1) 通話内容のテキスト化を実現

AI VOC オプションの音声認識エンジンには、Google 社「Google Cloud Platform(以下、GCP)」の Cloud Speech-to-Text API を採用しています。

クラウド型コールセンターシステム「InfiniTalk」に蓄積された通話録音データを GCP 上に構築した当社独自のクラウドサーバーへセキュアに自動アップロードされることで、順次テキストデータへの変換を行います。変換したデータは、AI VOC オプション専用の管理画面から、簡単にコピー&ペーストが行えます。

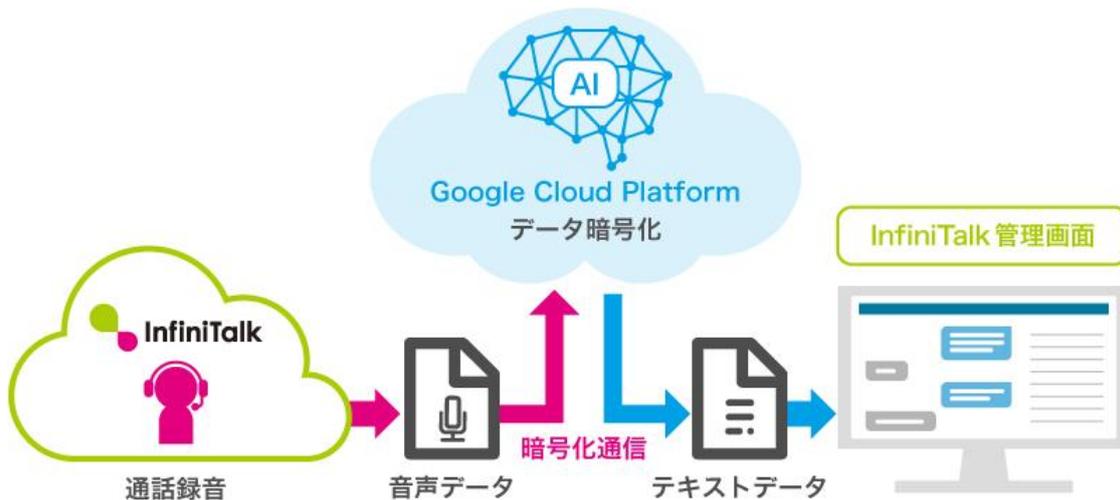
(2) テキストにリンクする通話録音の再生を実現

テキストデータと通話録音データが連動しているため、目視による頭出し箇所の特定が容易になり、長時間通話もピンポイントで聴くことができるため、応対品質の確認作業を効率化できます。

(3) ユーザー辞書により手軽に精度向上が可能

商品名やサービス名などの単語を AI VOC オプション専用の管理画面から簡単に辞書登録することができ、お客さまご自身でテキストデータ変換精度を高めることが可能です。

■ご利用イメージ



■管理画面イメージ

The screenshot shows the 'InfiniTalk' management interface. At the top, there are navigation links for 'ホーム' (Home) and 'テキスト変換' (Text Conversion), along with language and logout options. The main content area is titled '通話履歴テキスト' (Call History Text) and includes a search bar for '単語で検索' (Search by word). The call details for 2019/06/27 16:46:37 are displayed, including a list of messages and a metadata table.

2019/06/27 16:46:37

16:46:40 00:00
お待たせ致しました東京都にお住まいの山田様でしょうか

16:46:46 00:06
はい

16:46:47 00:07
ありがとうございます次回のお届けは8月3日のじゅーよじからじゅーろくじですが何時くらいご希望でしょうか

16:46:57 00:17
一番遅い時間帯でお願いしたいんですが

16:47:01 00:21
かしこまりましたじゅーくじからじゅーいちじのお届けが可能ですがいかがでしょうか

16:47:07 00:27
じゃあそれをお願いします

日付	2019/06/27 16:46:37
種別	✓ 着信
通話録音再生	再生
担当者	16:46:37 [Redacted]
電話番号	[Redacted]
通話先	[Redacted]
通話時間	34 秒
呼び出し時間	3 秒
変換	通話先 <input type="button" value="再変換"/>
	担当者 <input type="button" value="再変換"/>

提供開始日

2019年7月3日

利用料金（税別）

初期費用:10,000円 月額利用料:5,000円～

対象

「プライベートクラウド PBX サービス」、「パブリッククラウド PBX サービス」の2サービス

【InfiniTalk（インフィニトーク）について】

オープンソースソフトウェア“Asterisk(R)”をベースに開発したコールセンターシステムです。ACD や IVR をはじめ豊富な機能性を持ち、設定変更が簡単に行える操作性を実現。規模に応じたライセンスや機能追加できる拡張性を備えております。300社 10,000席以上の導入実績があり、コールセンター運営会社をはじめ、業界業種問わずご利用いただいております。ご利用内容や規模、ご予算に応じた柔軟なシステム構成でご提案いたします。

【ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 会社概要】

設立:1994年6月16日

資本金:1億円

事業内容

1. コールセンター、バックオフィスなどの運営サービス
2. バックオフィス(BPO)の業務受託事業
3. 人材関連事業
4. 情報通信、コンテンツ関連事業
5. 各種デバッグ業務
6. コールセンター向けシステムの開発・販売・保守

許認可:プライバシーマーク、ISO27001 取得(IS668237) 九段下事業所、電気通信事業者(A-08-1812)、労働者派遣事業(派 13-305646)、有料職業紹介事業(13-ユ-306645)

※Asterisk は米国 Digium 社の登録商標または商標です。

※Linux は Linus Torvalds 氏の日本およびその他の国における登録商標または商標です。

※Google および Google Cloud Platform は、Google Inc.の登録商標または商標です。

本リリースに関するお問い合わせ先

ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 InfiniTalk 事業本部 大場

TEL:03-6386-0321/FAX:03-3556-6188/ E-mail:press@infinitalk.co.jp