

2017年3月23日

株式会社日立製作所

株式会社日立情報通信エンジニアリング

リアルタイムに顧客とオペレーターの通話内容をテキスト化し活用する 「コンタクトセンター業務効率化支援サービス」を販売開始

株式会社日立製作所(執行役社長兼 CEO:東原 敏昭/以下、日立)は、営業店舗やコンタクトセンター向けに提供している「音声データ利活用ソリューション」のサービスメニューを拡充し、リアルタイムに顧客とオペレーターの通話内容をテキスト化し活用する「コンタクトセンター業務効率化支援サービス」を、3月24日から販売開始します。「音声データ利活用ソリューション」で従来提供している音声認識基盤「Speech Recognition Platform」を強化し、顧客とオペレーターの通話内容をリアルタイムにテキスト化するとともに、テキスト化した音声データをFAQ^{*1}データベースやCRM^{*2}システムなどとリアルタイムに連携し活用可能とすることで、業務効率やサービス品質の向上を支援します。

なお、音声認識基盤「Speech Recognition Platform」は、株式会社日立情報通信エンジニアリング(代表取締役社長:小菅 稔/以下、日立情報通信エンジニアリング)と共同で開発しています。

*1 FAQ: Frequently Asked Questions の略。

*2 CRM: Customer Relationship Management の略。

IoT(Internet of Things)技術の進展に伴い、さまざまなデータの利活用によりビジネスの新たな価値創出やサービス品質向上をめざす取り組みが活発化しています。企業のコンタクトセンターにおいても、「顧客の声」という音声データを迅速に利活用し、多様化するニーズをタイムリーに分析して売上向上や販売戦略立案に貢献することや、顧客対応のサービス品質を向上することが期待されています。一方でこれに伴い、取り扱うデータが増加するとともに業務の複雑化が進むことから、オペレーターの業務負荷や教育コストが増大することなどが懸念されています。

日立は長年にわたり培ってきた音声録音技術やデータ分析技術の実績を生かし、2016年3月に「顧客の声」を業務データと組み合わせて利活用するシステム構築サービスを「音声データ利活用ソリューション」として体系化し、第一弾として、録音した音声データのテキスト分析や相関分析が可能なシステム構築・運用サービスを提供しています。

今回、新たに提供を開始する「コンタクトセンター業務効率化支援サービス」は、音声認識基盤「Speech Recognition Platform」の強化により、高い音声認識率を維持しながらリアルタイムで通話内容のテキスト化を実現します。あわせて、テキスト化した音声データを既存システムや各種アプリケーションと連携するインターフェースを提供します。なかでも、テキストマイニングツール市場において国内シェア首位^{*3}の株式会社野村総合研究所(以下、NRI)のテキストデータ解析ソリューション「TRUE TELLER(トゥルーテラー)」シリーズで提供されているFAQデータベースやテキスト要約アプリケーションについては、NRI と共に専用のインターフェースを開発しているため、柔軟なアプリケ

ーション連携と容易な導入が可能です。これらにより、通話内容に適した回答案のリアルタイムでの自動検索やオペレーター画面への表示、さらには通話対応記録の CRM システムへの自動登録などを実現し、オペレーターの業務負荷軽減やサービス品質の向上に貢献します。

また、本サービスでは、さまざまな音声データが流れる既存ネットワーク上から、各オペレーターの通話音声抽出して標準的なウェブブラウザ上で表示できるため、各電話端末や PC 端末ごとにソフトウェアをインストールする必要がなく、容易に導入することが可能です。

*3 出典：株式会社富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2016 年版 テキストマイニングツール パッケージ 2015 年度実績」

日立は、「音声データ利活用ソリューション」を、IoT プラットフォーム「Lumada(ルマーダ)」をベースとしたサービスの一つとして幅広く展開し、企業の新たなビジネス価値創出を支援していきます。また今後、ヒューマノイドロボット「EMIEW3」の開発などを通じて強化している音声・言語処理などの技術を、本ソリューションと組み合わせることで、さまざまな業種で活用できる自動応答機能の実現をめざすなど、オペレーター業務のさらなる負荷軽減を図っていきます。

■新サービス「コンタクトセンター業務効率化支援サービス」の活用例

1. FAQ データベースとの連携 (FAQ自動検索)

FAQ データベースと連携し、オペレーターの顧客対応をリアルタイムに支援します。具体的には、通話から単語や文節を検出し、FAQ データベースに蓄積されているコンテンツやドキュメントの中からその内容に適した回答案を自動検索して、オペレーター画面に表示することが可能です。これにより、オペレーターが回答に要する時間を短縮できるほか、オペレーターの知識や経験に依存しないサービス提供を可能とし、顧客満足度の向上に貢献します。

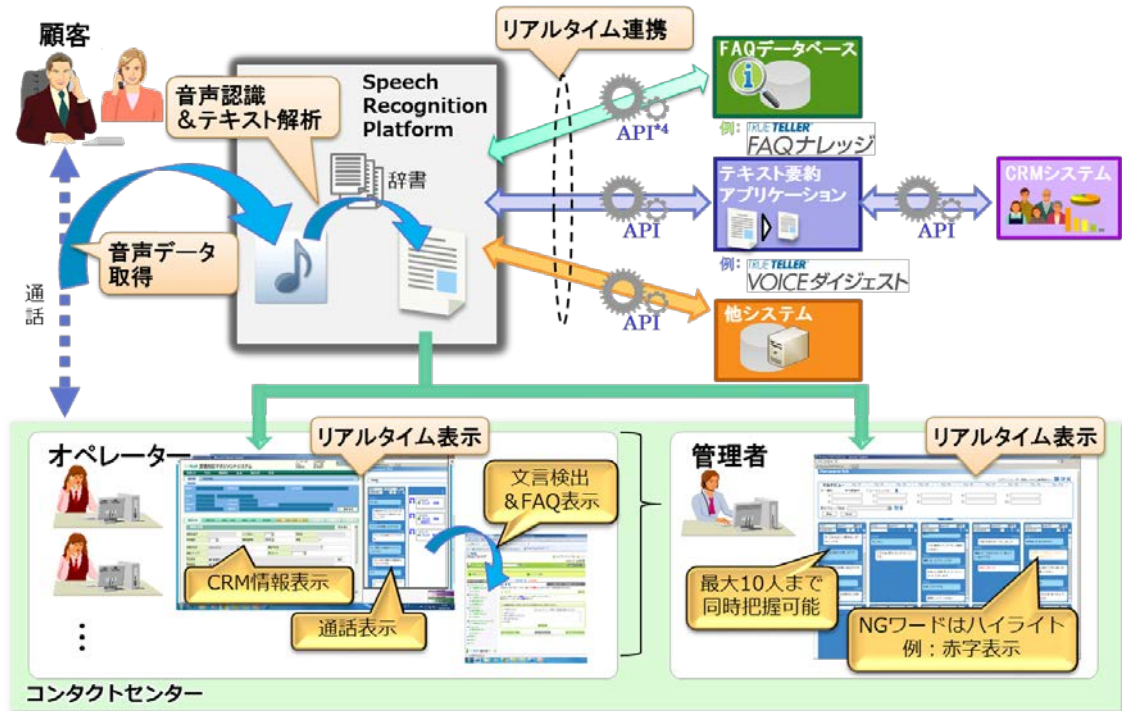
2. CRM システムとの連携 (対応記録の自動登録)

テキスト要約アプリケーションを通じて CRM システムと連携することで、通話から必要な情報をリアルタイムに抽出し、CRM システムへ自動で登録することができます。これにより、問い合わせ対応後にオペレーターが実施する対応内容の記録にかかる業務を省力化でき、オペレーターの業務負荷を軽減します。

3. 管理者支援 (リアルタイムで複数オペレーターの通話内容を把握)

管理者の画面には、最大 10 人のオペレーターの通話をリアルタイムにテキストで表示することができ、複数オペレーターの対応状況をリアルタイムに把握することができます。事前に特定の単語 (NG ワードなど) を登録しておくことで、オペレーターや顧客がその単語を発言した場合に、管理者の画面上の当該テキストをハイライト表示する機能を有しており、管理者は不適切な発言やクレーム対応など、支援が必要なオペレーターの通話をリアルタイムに把握し、即座に対応することが可能です。これにより、管理負荷を軽減しつつ、サービス品質の維持・向上を図ることができます。

■新サービス「コンタクトセンター業務効率化支援サービス」の概要



*4 API: Application Programming Interface の略。ソフトウェアの機能や管理するデータを、外部のソフトウェアから呼び出して利用するための手順やデータ形式を定めたもの。

■株式会社野村総合研究所 ビッグデータイノベーション推進部 部長 堀 宣男 氏からのコメント

株式会社野村総合研究所は、このたびの「コンタクトセンター業務効率化支援サービス」の発表を歓迎いたします。日立製作所の「音声データ利活用ソリューション」とNRIの「TRUE TELLER」シリーズは、顧客の声を分析し、企業の課題解決を支援するために強固に連携して参りました。今回の強化により、リアルタイムに顧客の声を分析し、さらなる価値をご提供できることを大変嬉しく思っています。NRIは今後も日立と共に、お客さまのサービスやビジネス価値の向上に貢献して参ります。

■新サービスの価格および提供開始時期

サービス名	メニュー内容	価格(税別)	提供開始時期
コンタクトセンター業務効率化支援サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・音声認識、リアルタイムテキスト化、FAQ データベースなど各種システム、アプリケーションとの連携までのシステム環境をトータルで構築 <システムを構成する製品群> ・音声録音基盤 (RecwareⅢ/日立情報通信エンジニアリング製) ・音声認識基盤(Speech Recognition Platform) ・FAQ データベース(TRUE TELLER 等)*5 ・テキスト要約アプリケーション(TRUE TELLER 等)*5 	3,700 万円~*6	3 月 30 日

*5 各種 FAQ データベースやテキスト要約アプリケーションと連携可能。

*6 音声録音+音声認識の 100 席相当のソフトウェア費用(別途、ユーザ環境に応じて周辺アプリケーションソフト・ハード費用や SI 費用が必要となります。)

■「音声データ利活用ソリューション」について

「顧客の声」などの音声データを、業務データと組み合わせて活用することで、企業の課題解決を支援するソリューションです。新サービス「コンタクトセンター業務効率化支援サービス」のほか、顧客との通話録音、テキスト化から分析までを実現する音声データ分析環境を構築する「音声分析システム構築サービス」、音声データから目的に適した情報を抽出し、業務データと連携して、マーケティング施策の立案につながる分析支援や効果検証を実施する「音声データ利活用支援サービス」など、各種サービスを提供しています。

http://www.hitachi.co.jp/IoTM2M/speech_recognition/

■他社商標注記

- ・TRUE TELLER は、株式会社野村総合研究所の登録商標または商標です。
- ・その他、記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。

■お客さまお問い合わせ先

株式会社日立製作所 ICT 事業統括本部 サービスプラットフォーム事業統括本部
IoT・クラウドサービス事業部

お問い合わせフォーム：<http://www.hitachi.co.jp/it-pf/inq/NR/>

■報道機関お問い合わせ先

株式会社 日立情報通信エンジニアリング 経営・事業企画本部 企画部 [担当:中村]
〒220-6122 神奈川県横浜市西区みなとみらい 2 丁目 3 番 3 号 クイーンズタワー B 22 階
TEL:050-3163-5726 (直通)

以上