

2020 年 6 月 11 日

株式会社日立情報通信エンジニアリング

電話対応業務の効率向上に向け「OKBIZ. for FAQ」とリアルタイム連携 ～音声認識システム「Recware/SA」のリアルタイムテキスト化により音声の有効活用～

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:岩崎 秀彦、本社:神奈川県横浜市)は、各企業のコンタクトセンターや営業店向けに提供している、通話音声のリアルタイムテキスト化を行う音声認識システム「Recware/SA(レックウェア・エス・エー)」の機能強化を行うとともに、FAQ^{*1}システムとリアルタイムに連携する機能を追加し、本日より販売開始いたします。

^{*1} FAQ(Frequently Asked Questions):よくある質問、頻繁に尋ねられる質問と模範回答

近年、商品やサービスの多様化により、コンタクトセンターへの問い合わせ内容が複雑化しています。このため、オペレーターの対応の難易度が高くなり、業務負担が増加することから、多くのコンタクトセンターにおいて1年間に約38%のオペレーターが離職する課題を抱えています^{*2}。この離職の影響により、新人の採用や教育実施によるスーパーバイザーの負担も増加しています。

^{*2} 株式会社リックテレコム「コールセンター白書 2019」新人オペレーター全体の離職率から当社で算出

「Recware/SA」は、通話音声をテキストデータへ変換することで、効率的な VoC^{*3} 分析、コンプライアンスチェック、コンタクトセンターの品質向上に利活用されています。また、各種システムやアプリケーションと連携するインターフェースにより、オペレーターやスーパーバイザーの業務効率やサービス品質向上を支援してきました。

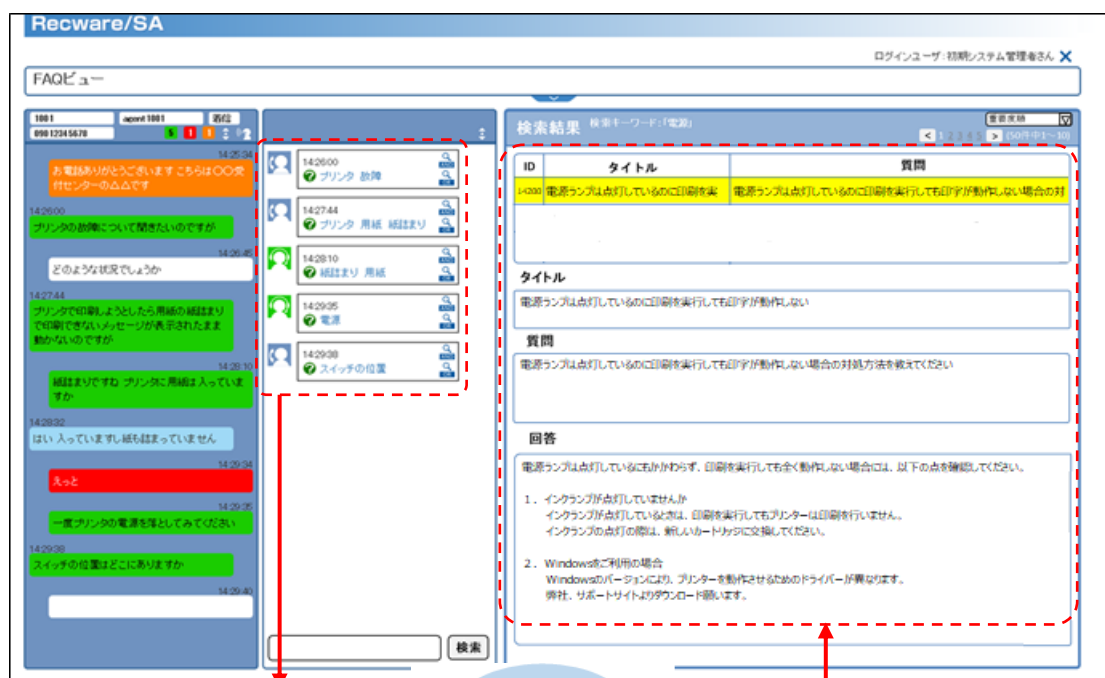
^{*3} VoC(Voice of Customer):お客さまの声

今回「Recware/SA」は、株式会社オウケイウェイヴの FAQ システム「OKBIZ. for FAQ」とリアルタイムに連携する機能を提供いたします。FAQ 連携機能では、お客さまの通話内容から、よくある質問の模範回答を効率よく画面に表示させ、オペレーターの素早い対応を支援いたします。これにより、質問検索に掛かる作業を自動化し、新オペレーターでも的確かつ効率的な対応が可能となります。さらにワンストップ率^{*4}を向上するとともに、できるだけお客さまを待たせない対応により、顧客満足度の向上が図れます。また、「Recware/SA」の機能強化によりコンプライアンス違反の未然防止や複数システムの統合管理・横断検索が可能となりました。

^{*4} ワンストップ率:電話を受けたオペレーターが1人で最後まで対応した割合

(1) FAQ システム「OKBIZ. for FAQ」とのリアルタイム連携による応対業務の効率向上

「OKBIZ. for FAQ」との連携により、通話中に発話のあった FAQ キーワードと、それに関連する模範回答を容易に画面表示することで、応対業務の効率向上、さらにはお客さまの待ち時間の低減により顧客満足度の向上が図れます。また、既に「OKBIZ. for FAQ」を利用されているお客さまは、蓄積した FAQ をそのまま活用できます。



- ①FAQ キーワードをリアルタイムに自動表示
 ②FAQ キーワードをクリックし、「OKBIZ. for FAQ」から回答を検索
 ③検索結果を「Recware/SA」の画面上に表示

図 1.「OKBIZ. for FAQ」連携

(2) モニタリング強化によるコンプライアンス違反の未然防止

オペレーターの状態やキーワード検知状況を座席表イメージで画面表示し、問題が発生している可能性の高い通話をアラート表示します。これにより、スーパーバイザーは問題通話を迅速に把握し、トラブルを未然に防止できます。

(3) 複数システム統合(横断検索)によるスケーラビリティの向上

大規模構成では、拠点ごとに「Recware/SA」を導入します。今回、複数システムのテキスト認識結果を統合管理し、横断検索(最大 5 システム統合)する機能を追加し、スケーラビリティを向上しました。大規模なコンタクトセンターでもシステム毎にユーザ管理や検索を実施する必要がなく、システム全体の管理が容易になります。

今後、当社は「Recware/SA」の音声認識性能の向上と、クラウド環境で AI を活用したさまざまなナレッジマネジメントのアプリケーションとの連携を拡充し、新しい価値を創生していきます。

■株式会社オウケイウェイヴ ソリューション事業部

事業部長代理 ソリューションセールス部部长 佐野 浩太郎氏からのコメント

株式会社オウケイウェイヴは、日立情報通信エンジニアリング様の音声認識システム「Recware/SA」のリアルタイム連携機能の強化を心より歓迎いたします。

貴社の音声認識システム「Recware/SA」と弊社の「OKBIZ. for FAQ」の連携によって、コンタクトセンターなどの応対業務シーンにおいて、より正確且つスピーディーにナレッジが活用されるようになり、業務効率化はもちろん顧客満足度向上を実現できると確信しております。

今後も弊社は、新たな働き方や生活様式に対応する企業様の価値向上のお力になれるよう、Q&Aやナレッジという切り口でソリューション提供を展開してまいります。

■「Recware/SA」に関する仕様・価格について *5*6*7

品名	構成例	標準価格(税別)	発売日
音声認識システム「Recware/SA」	10 席 FAQ 連携システム (ソフトウェア)	月額 16 万円～	2020/6/11

*5 音声認識、FAQ 連携オプション 10 席相当のソフトウェア費用

*6 別途、音声録音、連携アプリケーション、DB、ハードウェア費用や SI 費用などが必要

*7 月額以外に、オンプレミスでの提供も可能です。詳細は個別にお問い合わせください。

■製品に関するホームページ

株式会社 日立情報通信エンジニアリング 「Recware/SA」

https://www.hitachi-ite.co.jp/products/recware_sa/index.html

株式会社オウケイウェイヴ 「OKBIZ. for FAQ」

<https://www.okwave.co.jp/business/service/biz-faq-helpdesk/>

■商標に関する表示

記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

■お客さまお問い合わせ先

株式会社 日立情報通信エンジニアリング 営業統括本部 営業戦略本部

〒220-6125 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 25 階

お問い合わせフォーム: <https://www.hitachi-ite.co.jp/inquiry/>

■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 経営戦略本部 経営企画部

〒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

お問い合わせフォーム: <https://www.hitachi-ite.co.jp/inquiry/>

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
