

コンタクトセンターの品質管理業務を効率化できる「AI Log」

MCPC
award 2018



IBM Watson[®]の活用してお客様との会話を自動テキスト化



- ✓ 最新のテクノロジーを駆使し、高精度なWatsonの音声認識機能を活用
- ✓ クラウド型で初期・ランニング投資を抑制
- ✓ 会話をチャット形式で可視化
- ✓ 禁則ワードの自動抽出&ハイライト表示
- ✓ さまざまな検索条件で確認すべき会話を抽出
- ✓ 音声認識精度向上は、専門組織「CORPUS factory」がサポート！



お客様との通話内容を自動テキスト化

通話日時 : 2018/10/22 16:13

Operator : 20101 電話番号未登録 Customer : 佐々 昌英 (111111111)

0:01:38 / 0:02:03

ちなみに今がん保険にはお入りでしょうか

はい

月々おいくらくらいお支払いされていますか

多分入ってます

一万円くらいですか

一万円位だったと思います

ガン保険で一万円は高いですね高いと思いませんか

はい

今回ご紹介してたのが、ご年齢ですと月々七千円くらいで、

三千元

そうなんです今お入りのものと月々七千円も変わってきますよ

月々七千円でと一年間で九万円くらい

十年かけると九十前の様でてるんですよ

九十万円って大きなお金じゃないですか

そうですね

高い保険の方がいいですか

そうですね

マそうですねしっかり進んで決めたので変えるつもりはないです

禁則ワードを自動抽出しハイライト表示

日時や通話者はもちろん、
禁則ワードなど特定の文言、
様々な条件で検知・検索が可能

音声の再生速度に合わせて自動でスクロール

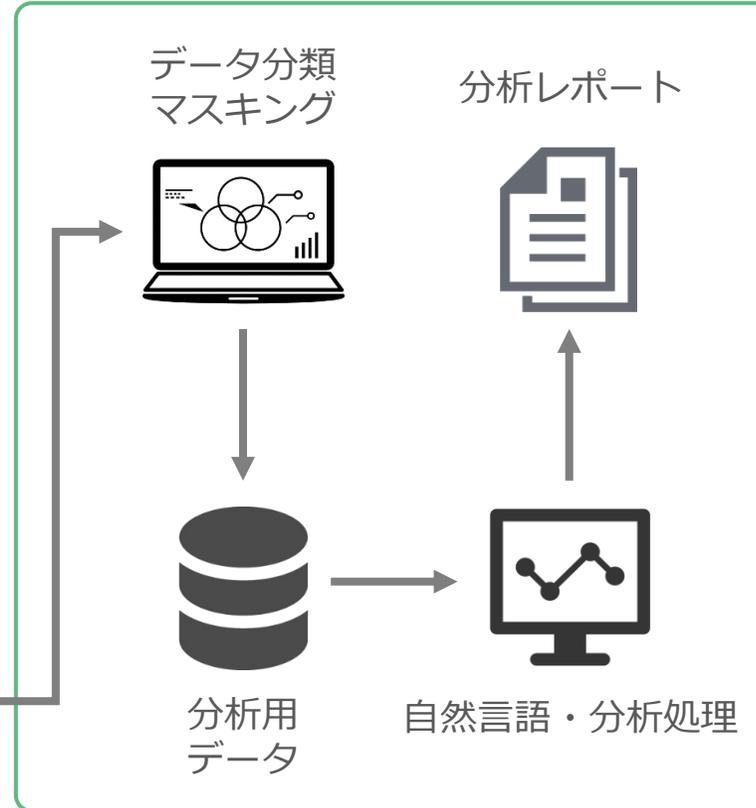
テキスト化した音声データの“分析”でさらなる可能性を導き出す

音声データテキスト化



- AI技術を活用した音声テキスト化/蓄積
- 応対品質チェック/レポート業務（監査対応など）

お客様の声分析



- データ分析加工処理
- さまざまな角度からの自然言語分析

期待・効果

- お客様要望の抽出
- クレーム改善
- 応対品質改善
- 通話評価

