

2015年10月8日

NTT ソフトウェア株式会社

NTT アドバンステクノロジー株式会社

**「ForeSight Voice Mining®」に
オペレーターへ回答候補をリアルタイムに提示する新機能を追加
新オペレーターでもベテランのような対応に！**

NTT ソフトウェア株式会社（以下、NTT ソフトウェア 本社：東京都港区港南、代表取締役社長：山田伸一）と NTT アドバンステクノロジー株式会社（以下、NTT-AT 本社：神奈川県川崎市、代表取締役社長：木村丈治）は、音声ビッグデータソリューション「ForeSight Voice Mining®（フォーサイトボイスマイニング）」に、コールセンターなどのオペレーター対応を支援するスマートなアドバイス機能（以下、新機能）を追加し、2015年11月12日から販売します。本製品は、商材が多く、オペレーターに高い対応スキルを求める金融業界や、高度な専門知識が必要なテクニカルサポートセンターなどでニーズが高い、「オペレーター業務支援」に定める製品です。今年度は、金融業界を中心に営業展開を計画し、2億円の売上げを見込んでいます。

■背景

コールセンターは、顧客からの問い合わせに対し、あらかじめ用意された対応マニュアルや、顧客からのよくある質問・回答を FAQ システムで管理し、業務を行っています。しかし、新人など業務に不慣れなオペレーターは、マニュアルの閲覧やシステムでの情報検索のために、顧客との通話を保留するため、通話時間が長引くことになります。そのため、顧客満足度を低下させるだけでなく、コールセンターの運営コストがかさむという課題がありました。

このような課題を解決するために、既存の FAQ システムと連携し、対応に関連するよくある質問とその回答（ナレッジ）候補をオペレーターの業務端末にリアルタイムにレコメンドする機能を開発しました。第一弾として NTT-AT の FAQ システム「MatchContactSolution®」と連携し、下記の特長を実現します。

■特長

（1）オペレーターの対応品質の向上

オペレーターと顧客の通話を常時監視し、通話内容に関連するナレッジの候補をオペレーター業務端末画面に即時にレコメンドします。そのため、オペレーターは通話を保留して回答内容を調べる時間が大幅に短縮されます。これにより、対応に不慣れな新オペレーターでも、ベテランのオペレーターのようなスムーズな回答が可能になり、対応品質の向上が期待できます。

（2）自動学習で参照が多いナレッジを上位に表示

オペレーターが参照したナレッジの履歴を蓄積し、その回数を集計していくことにより、よく

参照されるナレッジが上位に表示されます。つまり、利用を重ねるほど、回答候補である可能性の高いナレッジがランキング表示されるため、オペレーターの業務効率があがります。

(3) オペレーターが必要とする内容に絞って回答を自動アドバイス

新機能は事前にシステムに登録したキーワードに応じて回答候補を recommends します。オペレーターが必要とするものに絞ってアドバイスをしてくれるので、的確かつ効率的に情報を得ることが可能です。また、会話の内容に関連するナレッジを提案することで、オペレーターに、次に話すべき内容のヒントを与えます。

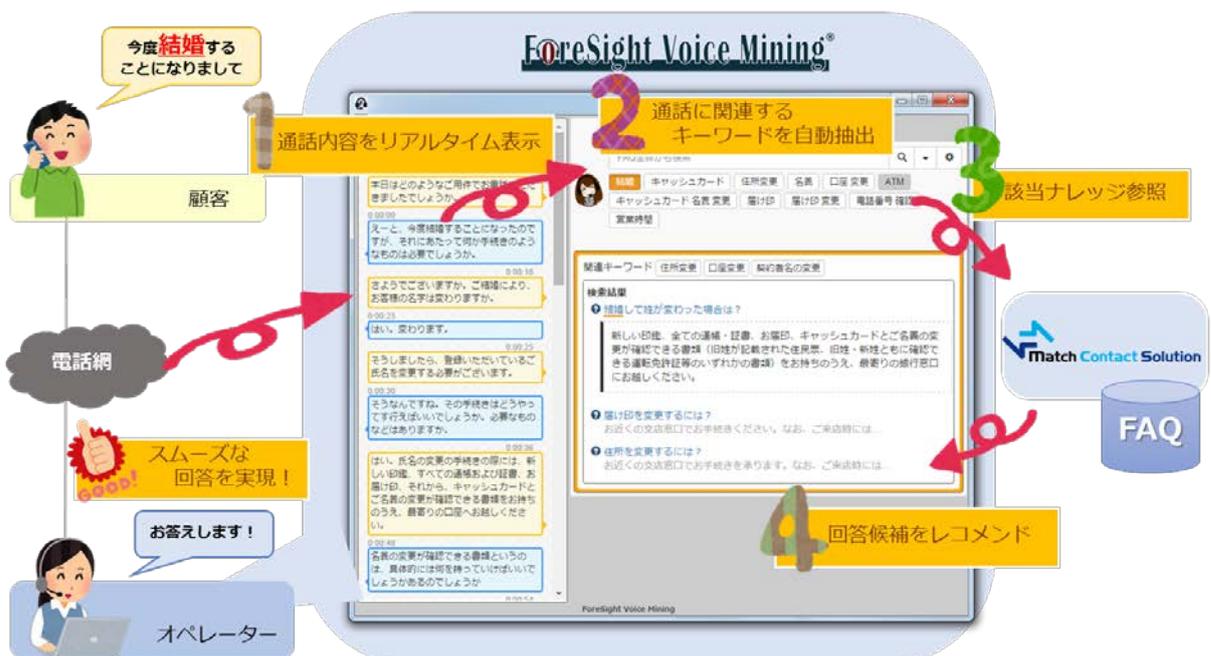
例えば、問い合わせの中で、「結婚」というキーワードが発話された際、「住所変更」「口座変更」「契約者名の変更」など、結婚に伴う必要な手続きをオペレーターに提案します。従来は、この部分をオペレーターの経験やノウハウに頼っていましたが、しかし、この機能により、オペレーターは、提案されたナレッジを見て、顧客に「住所変更」の手続きについて確認するなど、経験やノウハウがなくても効率的に回答にたどりつくことが可能になります。

(4) 既存のナレッジを利用することも可能

コールセンターで既に利用しているナレッジをシステムで持っている場合は、MatchContactSolution®へナレッジを移行することが可能なため、新たにナレッジを登録しなおす手間を必要としません。また、新機能の API と連携することで既存 FAQ システムを継続利用することも可能です。

スマートなアドバイス機能 利用イメージ

**通話中、音声認識結果からキーワードを抽出し、通話に関連するナレッジを自動参照。
オペレータに回答候補をレコメンドすることで、新オペレータでもベテランのような対応が可能！**



■価格

オープンプライス

■ForeSight Voice Mining®について

NTT メディアインテリジェンス研究所の最新の音声認識技術・音声マイニング技術を採用し、顧客の声（VOC）を経営課題の解決、業務の効率化に活用するための音声ビッグデータソリューションです。（https://www.ntts.co.jp/products/foresight_vm/）

■MatchContactSolution®について

NTT 研究所で培った言語処理技術をベースに、国内トップクラスのコールセンターのノウハウを取り込んだ、FAQ、電話・メール対応、Web セルフサービスのトータルソリューションパッケージです。2000 年より販売を開始し、100 社以上への導入実績があります。

（<http://www.ntt-at.co.jp/product/mcs/>）

* 「ForeSight Voice Mining」は NTT ソフトウェア株式会社の登録商標です。

* 「MatchContactSolution」は NTT アドバンステクノロジー株式会社の登録商標です。

* 記載されている商品名・会社名などの固有名詞は一般に該当する会社もしくは組織の商標または登録商標です。

■NTT ソフトウェア株式会社概要

NTT ソフトウェアは、高度なネットワークテクノロジーとシステム構築力を基盤に ICT 経営戦略コンサルティングからシステム構築、保守・運用に至るまでをトータルに提供するソリューションサービスプロバイダです。（<https://www.ntts.co.jp/>）

■NTT アドバンステクノロジー株式会社概要

NTT アドバンステクノロジーは、NTT グループの技術的中核企業として、NTT 研究所のネットワーク、メディア処理、日本語処理、環境、ナノ部品などの多彩な先端技術のみならず、国内国外の先端技術を広く取り入れ、これらを融合してお客様にとっての価値に変換していきます。

（<http://www.ntt-at.co.jp/>）

本件に関するお問い合わせ先

報道関係のお問い合わせ先

NTT ソフトウェア株式会社

営業推進部 報道・広報グループ

担当：森川／上月（こうづき） TEL：03-5782-7040

NTT アドバンステクノロジー株式会社

経営企画部

コーポレート・コミュニケーション部門

担当：峯松 TEL：044-280-8824

一般の方のお問い合わせ先

NTT ソフトウェア株式会社

メディア&モバイル事業部

担当：石井 TEL：045-212-7510

NTT アドバンステクノロジー株式会社

アプリケーションソリューション事業本部

コア技術ソリューションビジネスユニット

担当：柴田 TEL：044-589-6839