

2019 年 10 月 23 日

NTTアドバンステクノロジー株式会社

コンプライアンス遵守のための クラウド型対面応対録音・分析ソリューションを提供 ～「対面録音クラウドサービス」2019 年 11 月提供開始～

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、現在提供中のオンプレミス型の対面録音ソリューションに加え、新たにクラウド型対面応対録音・分析ソリューション「対面録音クラウドサービス」(以下:本サービス)の提供を、2019 年 11 月から開始いたします。

本サービスは、店舗窓口や訪問先でのお客様との対面による会話を PC やタブレットで録音・データベース化することで証跡を残し、コンプライアンス違反を防止すると同時に、営業スタッフの教育にも最適な対面録音・分析ソリューションです。

なお、本サービスは、10 月 24 日(木)～25 日(金)に東京国際フォーラムで開催される「FIT2019(金融国際情報技術展)」および 11 月 13 日(水)～14 日(木)に池袋サンシャインシティ・文化会館で開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2019 in 東京」に出展いたします。

■提供開始の背景

NTT-AT は 1997 年より通話録音システム*1 のソリューション販売を行っており、現在までに累計 300 社に導入いただきました。現在ではコールセンターでの通話の録音は一般的となり、多くの企業での導入が進んでおり、証跡としての記録だけでなく、コミュニケーターの評価や VoC*2 分析などにも利活用されています。

一方、対面での応対に関しては IT 化が遅れており、実際のお客様との商談の記録を残すことができず、重要事項説明を行った証跡としての利用やコンプライアンスチェックとしての利用ができない状況となっています。昨今、不正取引や情報漏洩の防止、お客様への説明責任の徹底が強く求められる状況の中で対面応対時の録音・分析の必要性が高まっています。

また、システムの導入に際しても、「資産の保有」から「サービスの利用」へと変わってきており、お客様の用途・目的に応じて、オンプレミスやクラウドサービスといった複数の選択肢が必要となってきました。

このようなビジネス環境の変化やお客様および市場ニーズを踏まえて、今回クラウド型対面応対録音・分析ソリューション「対面録音クラウドサービス」を提供することとなりました。

■サービス概要

現在発売しているオンプレミス型の「対面録音ソリューション」は、お客様ごとに専用のサーバーとシステム構築が必要であり、最初から最大利用数を考慮した設計が求められますが、本サービスはあらかじめクラウド上に用意された対面録音システムを利用するため、その時に必要な人数分だけ使うことができます。NTT-AT が製造・販売している高指向性小型マイクロフォン「FR-1000」と組み合わせることにより、高品質な音声での録音が可能です。

■対面録音クラウドサービスの特徴

- クラウドサービスのためシステム構築は不要。すぐに利用可能
- サブスクリプション型のため、少ない初期投資で開始して段階的に増やすことが可能
- 録音した音声データは暗号化によって保護され、クラウド上にセキュアに保存
- 話者二人を分離したステレオ録音で、クリアな音声を実現
 - ※NTT・AT 製 高指向性小型マイクロフォン FR-1000 接続時
- 分析機能による音声のテキスト化、NG ワードの検出が可能
 - ※オプション機能
- 優秀なスタッフのトークを手本とした営業スタッフの教育に最適



■利用シーン

- 金融商品や保険商品、携帯電話の契約を行う対面窓口
- 百貨店やカウンセリングのカウンター
- 患者の診察や人間ドックの面談
- 採用面接や人事面談

■提供開始時期

2019 年 11 月 (予定)

■販売について

販売に関する詳細につきましては、下記までお問い合わせください。

お問い合わせ先: <https://www.ntt-at.co.jp/product/verintWFO/products/f2f.html>

■今後の展開

2021 年度中に 2,000 ユーザーの利用を目指します。NTT・AT はコンタクトセンタービジネスで培ったノウハウを活かし、IT 化があまり進んでいない対面チャネルにおける DX (Digital Transformation) を推進し、少子高齢化や人手不足によって負担が大きいスタッフを守りながら、お客様満足度を向上することに貢献してまいります。

■展示会のお知らせ

以下の展示会に出展いたします。

「FIT2019(金融国際情報技術展)」

- ・開催期間:2019 年 10 月 24 日(木)～25 日(金)
- ・開催場所:東京国際フォーラム
- ・出展内容:https://www.ntt-at.co.jp/eventseminar/event/2019/detail/e_20191024/

「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2019 in 東京」

- ・開催期間:2019 年 11 月 13 日(水)～14 日(木)
- ・開催場所:池袋サンシャインシティ・文化会館
- ・出展内容:https://www.ntt-at.co.jp/eventseminar/event/2019/detail/e_20191113/

*1:NTT-AT は Verint Systems 社の代理店として音声録音・分析システムを提供しています。

*2:Voice of Customer の略

※記載された会社名及び製品名は、各社の商標または登録商標です。

【商品に関するお問い合わせ先】

NTT アドバンステクノロジー株式会社

商品お問合せフォーム

<https://www.ntt-at.co.jp/product/verintWFO/products/f2f.html>

【報道関係のお問い合わせ先】

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:加藤・須貝

E-mail:inquiry@ml.ntt-at.co.jp