



在宅勤務の新人オペレーターも、スーパーバイザーが隣に居るような、手厚いサポートを受けられます。



お客様の質問に応じて、AIが最適な回答を導き出すMatchWeb AI FAQなら、在宅勤務の新人オペレーターでも、スムーズな対応が可能になります。

コンタクトセンター業界においてもオペレーターの在宅勤務が進みつつある中で、課題となるのが新人オペレーターのサポートです。顧客対応時に回答に窮する状況になっても、入社時のようにスーパーバイザーへの「手を挙げてヘルプ」ができないため、オペレーターのストレス増加や顧客対応品質の低下は避けられません。

そのような課題は、最新のAI&音声分析システムで解決しませんか？ ご好評頂いておりますMatchWebと、リアルタイム音声分析システムが連携した「MatchWeb AI FAQ」は、電話対応中の会話をリアルタイムに分析し、NTT研究所が開発したAIエンジン「corevo (コレボ)」が最適なFAQを自動レコメンドすることで、在宅勤務の新人オペレーターでも、まるでスーパーバイザーが隣に居るような、手厚いサポートを受けられます。

## POINT

1

会話分析でキーワードを抽出、  
関連FAQを自動レコメンド

## POINT

2

業界最高水準の音声分析と  
スピーディーなFAQ引き当て

## POINT

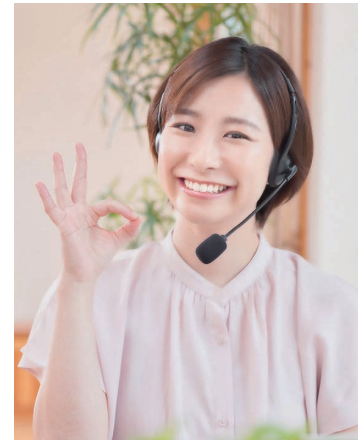
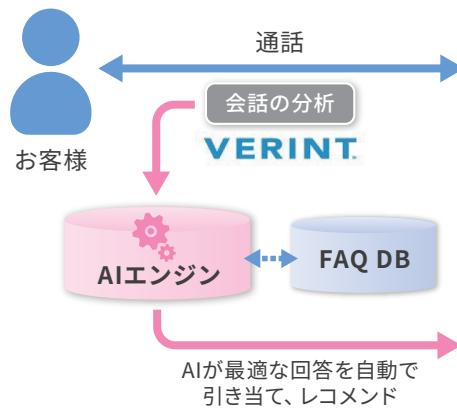
3

簡単・便利・タイムリーな  
FAQナレッジ共有



● 音声分析&AIエンジンによるFAQの自動レコメンドで、オペレーターの負担を大幅に軽減します。

お客様とオペレーターの会話をVerint Real Time Speech Analyticsによってリアルタイムで音声分析し、AIエンジンが抽出した言葉の意味解析をおこなった後に、DBから最適な回答を引き当ててオペレーターへレコメンドします。音声分析からレコメンドまで、すべてリアルタイムでおこなわれるため、オペレーターにストレスを与えません。



辞書とAIエンジンによる学習効果

● 膨大な辞書とAIエンジンによる学習効果により、回答の精度が向上します。

標準装備の優秀な日本語辞書以外にも、業界特有の専門用語などが含まれた文章(例:製品の取扱説明書など)をあらかじめ用意しておく、AIエンジン自らが意味解析と学習をするため、回答の精度が向上します。

通話中にリアルタイムでキーワードを表示しクリックで検索を開始

検索したキーワードが含まれるFAQが表示され、オペレーターが選択

選択されたFAQの詳細を表示  
FAQ評価で回答精度も向上

※オペレーター画面



このマークはNTT研究所技術を活用していることを表しています。「Corevo」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。

お問い合わせ

<https://www.ntt-at.co.jp/product/matchfaq/>



※記載された社名、各製品名等は、各社の商標または登録商標です。※本カタログ記載の内容は予告なく変更することがあります。※カタログ記載内容 2021年10月現在