

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

カスタマーハラスメント対策を強化するAIエージェントサービス群を提供開始 コンタクトセンターの省力化と運営効率の向上を実現

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:新宮 達史、本社:東京都港区、略称:CTC)は、ベリントシステムズジャパン株式会社(代表取締役社長:古賀 剛、本社:東京都中央区)が提供するAIエージェント群「Verint AI Bots」の提供を開始します。40種類以上のAIエージェントを活用し、コンタクトセンターのカスタマーハラスメント対策の省力化と運営の高度化を支援するサービスです。顧客満足度とROIの向上を目指す企業向けに展開し、3年間で10億円の売上を目指します。

近年、企業の顧客対応では人材不足が進む一方で、電話・チャット・SNSなど応対チャネルの多様化やカスタマーハラスメントによるオペレータへの負荷の増大が課題となっています。その解決のため、働きやすさ、顧客満足度、ブランド価値の向上に向けて、AIを活用した顧客対応の自動化や人員配置を最適化する仕組みが求められています。

Verint AI Botsは、顧客接点で発生する音声やテキストデータをAIが分析して、カスタマーハラスメントの早期検知と対応を支援します。さらに、顧客の声の活用、自動応答による業務効率化、人員配置の最適化など通じ、コンタクトセンター運営の省力化と高度化を実現するサービスです。主な特徴は以下の通りです。

1. カスタマーハラスメント対策

通話内容を文字化し、発話内容や声のトーンからクレームやカスタマーハラスメントの兆候を検出。リアルタイムで管理者へ通知し、オペレータ交代やエスカレーションなど、状況に応じた迅速な対応を実現。応対履歴を学習し、威圧的な表現、感情の急激な変化などをパターン化することで、カスタマーハラスメントの早期発見と未然防止を支援。

2. お客様の声の有効活用(VoC分析)

問い合わせの傾向や内容、分析、レポート作成までを自動化。市場分析や競合把握に活用し、製品・サービス改善につながる示唆を提供。オペレータの対応データを経営や事業戦略に活用。

3. AIアシスタントによる自動応対

音声・チャットで24時間の自動応答を実現。生成AIが質問の意図を理解し、回答や手順を段階的に提示して自己解決を支援。内容を整理してオペレータに引き継ぎ、定型手続きを自動化し効率と品質を高める。現場負担を抑え、対応の平準化と迅速化に貢献。

4. 人的リソースの効率化

問い合わせ件数や人員情報などから業務量を予測し、シフトや人員配置を最適化。最適人数の見立てやスケジュール作成を自動化し、運営負荷を大幅に低減。勤務実績や応対品質、パフォーマンスデータを継続的に取り込み、予測モデルを更新してコスト削減と従業員の働きやすさを実現。

CTCは、30年以上にわたりコンタクトセンターのシステムやデータ分析基盤を構築してきた経験とノウハウがあり、本サービスを活用したコミュニケーション基盤の設計、構築、保守運用をトータルでサポートします。今後も、コンタクトセンターの業務効率化や顧客満足度の向上のためのサービスの拡充に努め、お客様の更なるDXに貢献していきます。

今回のプレスリリースにあたり、以下のコメントをいただいています。

ベリントのソリューションは国内外で幅広く採用され、豊富な導入実績があります。国内では特に金融コンプライアンス製品を多くのお客様にご利用いただき、不正取引の抑止、適切な接客による顧客本位営業、情報漏洩防止などで顕著な成果を上げています。今後 CTCとの協業により、日本企業のCXオートメーションを加速できることを大変光栄に思います。両社の強みを融合し、顧客体験の革新と業務効率化に貢献してまいります。

ベリントシステムズジャパン株式会社
代表取締役社長 古賀 剛

<Verint AI Botsによるカスタマーハラスメント対応のイメージ>

AIエージェントでカスハラの検知・対応・フォローを一気通貫で実現



■ベリントシステムズジャパン株式会社について

ベリントシステムズジャパン株式会社は、The CX Automation Company (TM)を標榜する米国本社ベリントシステムズの日本法人として、ベリントシステムズが開発するワークフォース最適化ソリューション(Workforce Optimization)、顧客分析ソリューション(Customer Analytics)、従業員エンゲージメントソリューション(Employee Engagement)などの日本国内における販売、コンサルティング、サービス業務を行っています。

※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<報道機関からのお問い合わせ先>
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
広報部

E-mail: press@ctc-g.co.jp