

2016年7月28日

各位

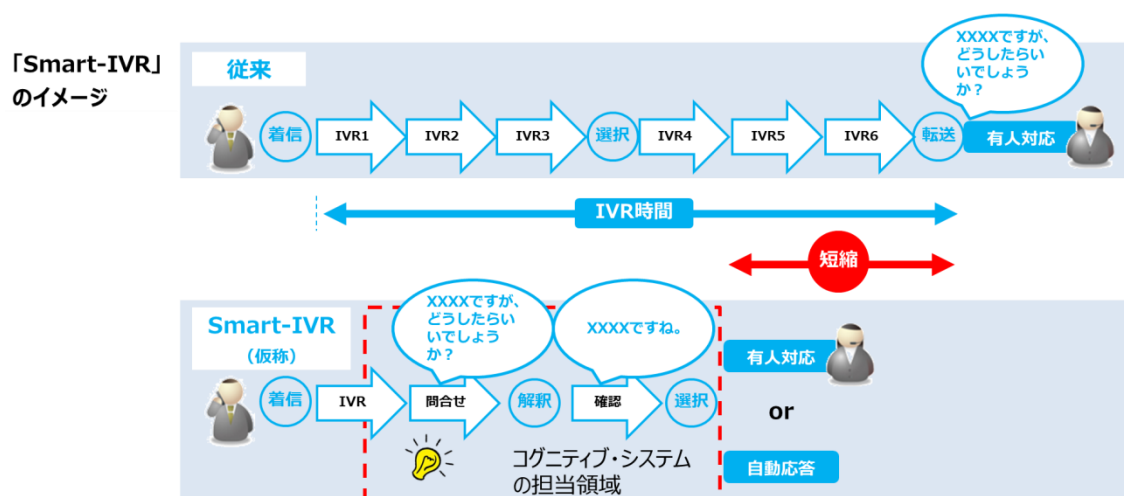
株式会社ベルシステム24ホールディングス  
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

**ベルシステム24、CTCと共同でコグニティブ・システムを活用した  
新たなコールセンターソリューション「Smart-IVR（仮称）」の取り組みを開始**

株式会社ベルシステム24ホールディングス(代表取締役 社長執行役員 CEO: 柘植一郎、本社: 東京都中央区、以下: ベルシステム24)と伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(本社: 東京都千代田区、代表取締役社長: 菊地哲、以下: CTC)は、共同でコグニティブ・システムを活用した、消費者からの電話問い合わせを自動的に解釈し、自動回答や適切な担当者へ自動的に電話を振り分ける、新たなコールセンターソリューション「Smart-IVR(仮称)」への取り組みを開始しました。

従来、コールセンターにおいて、消費者からの電話による問い合わせに対し、一次対応として、音声による自動応答を行う「IVR」<sup>(※1)</sup>機能を活用し、効率的に消費者からの問合せに対応してきました。しかし、消費者からは「待ち時間が長い」といった声が、企業からは「よくある問い合わせが減らない」といった声が聞かれていました。(※1)着信後に、消費者が音声ガイダンスに従ってプッシュ操作することにより、適切な担当へ電話がつながる音声自動応答システム。

このようなニーズに対し、コールセンターソリューション「Smart-IVR(仮称)」では、着信後すぐに「自然な会話による問い合わせ内容のヒアリング」を行い、「質問内容を解釈」し、よくある質問であれば「自動回答」を、難しい質問であれば「適切な担当者へ転送する」といったことを可能にし、「消費者における待機時間の低減による顧客満足の向上」や「よくある質問の低減による効率化」等の実現を目指します。



ベルシステム 24 は、国内随一の広範な自社コンタクトセンター拠点をベースとし、様々な業界・規模のコンタクトセンター運営の実績とノウハウに、最新のテクノロジーを融合した CRM サービスを提供しており、今後も引き続き、クライアント企業と顧客の接点に新たな価値を創出するサービスを、CTCとともに開発・提供してまいります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

---