

2017年 7月 7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 と共同開発し、IBM Watson を活用した自動音声対応ソリューション 「BellCloud AI for IVR」の提供を開始

～従来の音声ガイダンスに沿ったプッシュ操作から、会話による対応を実現～

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)は、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: 菊地哲、本社: 東京都千代田区、略称: CTC)と共同開発した、「BellCloud AI for IVR」(旧「Smart IVR」)の提供を開始します。本ソリューションは、IBM Watson 日本語版(以下 Watson)の自然言語分類機能を活用しており、コンタクトセンターにおける自動音声対応を実現するものです。

従来のコンタクトセンターでは、消費者が問い合わせの電話をした際に、IVR^{※1)}による音声ガイダンスに従い電話機をプッシュ操作することで目的の情報やオペレーターに接続されるといった形が一般的でしたが、音声認識および AI を活用した「BellCloud AI for IVR」を導入することで、音声による双方向の会話により、ストレスを感じずスムーズに、必要な案内やオペレーターに接続することが可能となります。

※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。

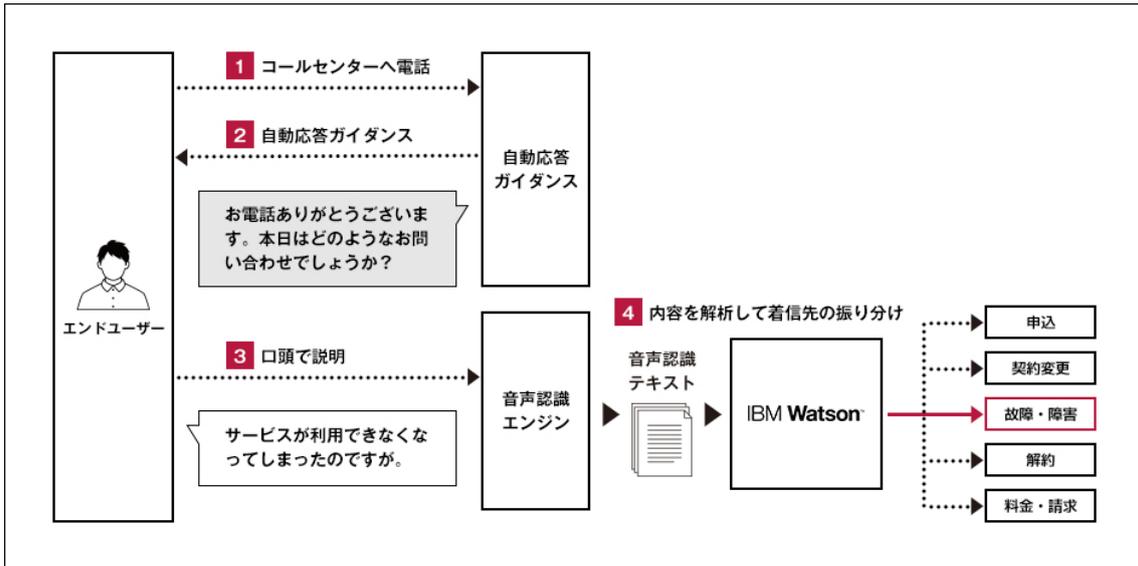
「BellCloud AI for IVR」の導入により、音声ガイダンスによる IVR よりも満足度の高い顧客対応を実現するだけでなく、平均応対時間の短縮および生産性の向上によるコスト削減も実現可能です。本ソリューションは、通販や物流、テクニカルサポート等の様々な業種業界の顧客対応窓口での利用ができます。

「BellCloud AI for IVR」は、従来型の IVR システムとは異なり、以下の特徴を有しています。

1) 音声認識による呼分配、着信先の振分け:

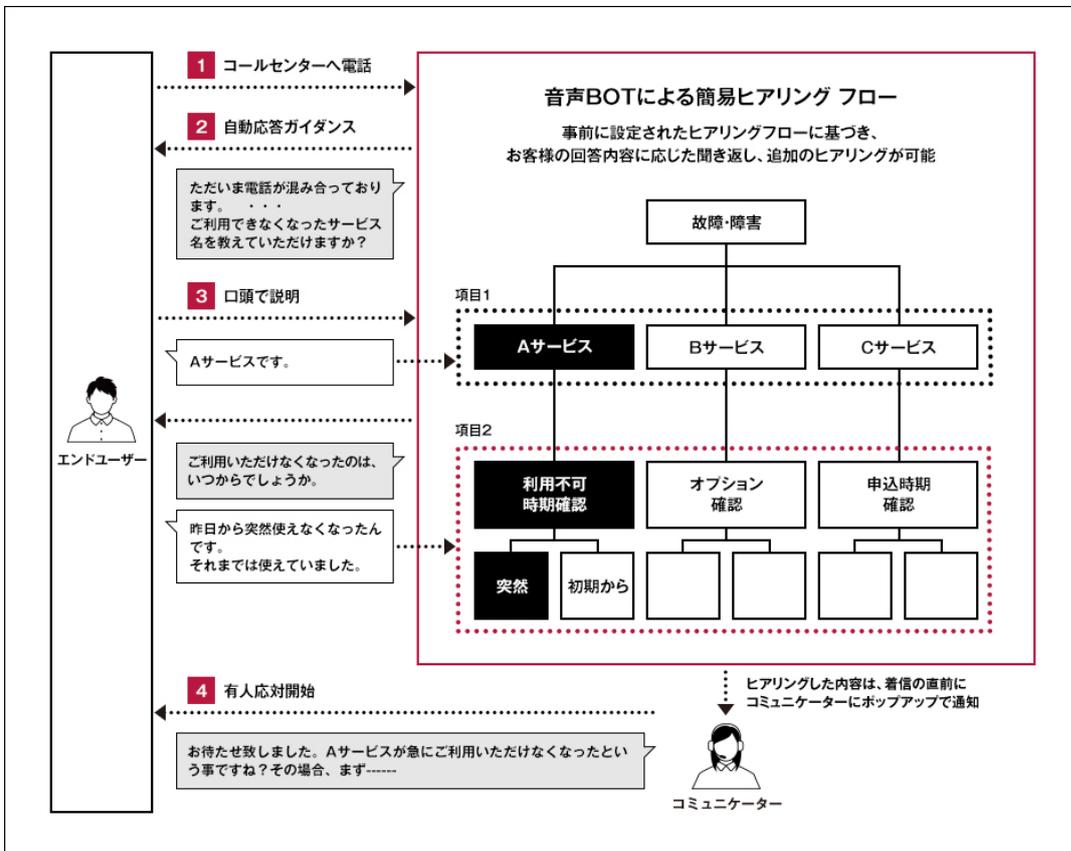
Watson の自然言語分類エンジンが、会話の中で意図を正確に把握し、それぞれの対応に最適なオペレーターへ呼を振分けるため、従来の IVR 対応で見られた「煩わしさ、わかりづらさ」を軽減し、スムーズな対応を実現します。

また、Watson の精度を向上する独自の仕組みを実装し全体性能を高めています。



2) 簡易ヒアリングの自動化を実現:

従来の IVR 対応では、プッシュ後の転送先の確定後に待ち時間が発生していましたが、「BellCloud AI for IVR」では、AI によるヒアリングを事前実施することが可能です。これにより、オペレーター対応時に、既に必要な情報が揃っているため、スムーズな対応を実現し、生産性の向上を実現します。



「BellCloud AI」は、ベルシステム 24 が推進する AI を活用した新たな CRM プラットフォームの中核をなすソリューションで、「BellCloud AI for IVR」については、CTC が Watson を活用したシステム開発を担いました。

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。

尚、本ソリューションの詳細は以下、URL でも閲覧頂けます。

https://www.bell24.co.jp/ja/solutions/crm_bellcloudaiivr/index.html

【使用している Watson の API】

・Natural Language Classifier : 音声認識エンジンでテキスト化された自然文の意図分類において使用

IBM、IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。

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。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室
E-mail:pr@bell24.co.jp /TEL:03-6893-9828(広報 IR 室)

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 /TEL:03-6203-410