

## Google Cloud Platform™ を利用したクラウド AI サービス「MSYS Omnis」に コールセンター対応業務を自動化する新機能を追加

丸紅情報システムズ株式会社(略称:エムシス/MSYS 以下、MSYS)が提供する、Google Cloud Platform™ を利用したクラウド AI サービス「MSYS Omnis」(名称:エムシス オムニス 以下、オムニス)に、コールセンターの対応業務自動化を実現する「Omnis IVR」(名称:オムニス アイブイアール)機能を追加し、提供開始します。

MSYS は、Google™ が提供する音声認識精度の高い Google Cloud Speech-to-Text を利用した独自のコールセンター向け従量課金制クラウド AI サービス「オムニス」を、2017年8月より提供しています。新たに提供を開始する「Omnis IVR」は、お客様の発話を音声認識して自動音声応答やチャットでの対応、また発話内容に応じて自動的に分類し最適なフローに振り分けることが可能です。お客様への対応自動化や、最適な担当オペレータへ引き継ぐことにより、コールセンター業務の効率化を促進するためのサービスです。「Omnis IVR」を利用することで、お客様の対応待ち時間を短縮し、顧客満足度の向上やオペレータ業務効率化を実現します。

今後 MSYS は、オムニスを Google が提供する Cloud Vision API、Cloud Natural Language API、Cloud Machine Learning Engine 等のアプリケーションと連携することで、コールセンターシステムに画像認識、感情分析、自然言語理解、ディープラーニング等を活用できるサービスを順次拡充していきます。

製品ページ:[http://www.marubeni-sys.com/msys\\_omnis/service/index.html](http://www.marubeni-sys.com/msys_omnis/service/index.html)

### 【丸紅情報システムズについて】

丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスを、お客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点からお客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

### ＜お問い合わせ先＞

丸紅情報システムズ株式会社  
経営企画部 広報課(プレス関係者窓口)  
〒169-0072 東京都新宿区大久保 3-8-2 新宿ガーデンタワー  
電話:03-4243-4040 URL: <http://www.marubeni-sys.com/>

### ＜製品に関するお問い合わせ＞

丸紅情報システムズ株式会社  
CRM ソリューション事業本部 CRM ソリューション営業部  
電話:03-4243-4310

\* 文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

\* Google および Google Cloud Platform は、Google Inc. の登録商標または商標です。

\* ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報であり、予告なく変更される場合があります。