

2019年3月1日
丸紅情報システムズ株式会社

武蔵野がコールセンターにクラウド AI サービス「MSYS Omnis」を導入

丸紅情報システムズ株式会社(以下、MSYS/エムシス)が提供する、Google Cloud Platform™を利用したクラウド AI サービス「MSYS Omnis」(エムシス オムニス)が、株式会社武蔵野(以下、武蔵野)のコールセンターに導入されました。

武蔵野は、ダスキン事業のコールセンターを活用してお客様の声を営業に共有し、サービスの改善に取り組んでいます。限られた人数のオペレータで運営する同コールセンターでは、業務の効率化が喫緊の課題となっていました。

MSYS Omnis は、お客様とオペレータの会話音声テキスト化し、応対後の業務報告書の作成効率向上に貢献するとともに、テキスト化した情報を武蔵野が独自に構築した FAQ データベースに連携することで、オペレータ個人の経験値を補填します。

武蔵野は5ヵ月間の試験導入期間中に複数のシステムを比較検討し、MSYS Omnis を採用しました。MSYS Omnis が従量課金で利用できるクラウドサービスであること、サービス利用開始までの準備が短期間で実現できること、チューニングレスでの運用が可能であることが、システムを選定する際のポイントになりました。また、武蔵野はお客様の発話を音声認識して自動音声応答をしたり、発話内容に応じて自動的に分類し最適な応対フローに振り分けたりすることが可能な Omnis IVR の導入を検討しています。

MSYS は、今後もコールセンターにおける働き方改革の一環として、また、実店舗等での対面応対業務においても応対履歴入力業務の効率化などに、MSYS Omnis を提案していきます。

【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＞

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

TEL:03-4243-4040

MAIL: koho@marubeni-sys.com

URL: <https://www.marubeni-sys.com/>

＜製品に関するお問い合わせ＞

CRM ソリューション事業本部 CRM ソリューション営業部

TEL:03-4243-4310

MAIL: msysgcp@marubeni-sys.com

* 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 Cloud Platform は、Google LLC の商標です。

* 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。