

2019年5月15日
丸紅情報システムズ株式会社

コールセンター向け声紋認証ツールを販売開始

丸紅情報システムズ株式会社(以下、MSYS/エムシス)はニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン株式会社(以下、ニュアンス)と販売パートナー契約を締結し、ニュアンスの声紋認証製品の販売を開始します。

コールセンターでは、お客様からの問い合わせに際し、本人確認のために名前、生年月日、認証番号など複数の質問をする必要があり、オペレータとお客様の双方に時間と手間を要しています。また、本人のなりすましへの有効な対策の確立も喫緊の課題となっています。

ニュアンスの声紋認証は人の声を分析し、事前に登録された声紋ファイルと照合することにより、約2秒でストレスフリーな本人確認を実現します。さらに、本声紋認証は米国国防総省と連携して開発した技術をベースとし、アメリカ国立標準技術研究所(NIST)他、さまざまな第三者機関から声紋認証率で世界トップクラスの評価を得ています。また、声紋認証は指紋認証や虹彩認証のように専用デバイスを必要としないため導入のハードルが低く、人の声で確認する点でコールセンターと高い親和性を持っています。ニュアンスの声紋認証製品は、世界各国で金融機関を中心に300社以上が導入し、年間50億回以上の認証に利用されていますが、なりすまし事故は発生していません。

MSYSはニュアンスの声紋認証製品を、銀行やクレジットカード会社など、金融業界を中心にコールセンターを自社保有する企業や、コールセンターサービス事業者、保険事業者などセキュリティを重視する企業向けに提案・販売し、今後3年で1億円の販売を目標としています。

なお、MSYSとニュアンスは、株式会社ジェーシービーおよび同社の「ザ・クラス・コンシェルジュデスク、プラチナ・コンシェルジュデスク」の運営委託先である株式会社JCBトラベルで実施される、ニュアンスの声紋認証製品群の一つである「VocalPassword」を用いたPoC(Proof of Concept:概念実証)を共同で支援します。

【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:msys-cc-info@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。

* 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。