

2019年6月24日

丸紅情報システムズ株式会社

横浜銀行がコールセンターにクラウド AI サービス「MSYS Omnis」を正式導入

丸紅情報システムズ株式会社(略称:MSYS/エムシス 以下、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 以下、オムニス)が株式会社横浜銀行(以下、横浜銀行)のコールセンターに導入されます。

MSYS Omnis は、Google Cloud Speech-to-Text の高度な音声認識精度を利用し、コールセンター側に負担がないチューニングレス運用の簡便性・導入までのスピード・価格優位性を特徴とする、MSYS がコールセンター向けに開発したクラウド AI サービスです。

MSYS と横浜銀行はコールセンターのオペレータの応対品質の向上、および業務効率化を目的として、2018年4月より実証実験を行ってきました。横浜銀行は電話やチャットで蓄積される「お客さまの声」を AI が認識し、文章要約することによるお客さまの真のニーズの把握を目指して、2019年9月よりオムニスを正式導入することを決定しました。今後、オムニスを利用してコールセンターに蓄積されるデータを、分析・解析して活用する予定です。

MSYS は、今後もコールセンターの応対品質向上、および業務効率化を検討している企業・団体に向けてオムニス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 および 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。