

2021年12月15日
株式会社コムデザイン

コールセンター向けシステムのクラウド CTI サービスを展開するコムデザイン 自然な自動応答を実現する「音声認識 IVR」の提供を開始

株式会社コムデザイン(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:寺尾 憲二、以下「コムデザイン」)は、同社が提供するクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の標準機能として、従来のダイヤルプッシュ操作に加え、カスタマーの発話内容に応じたコールフローを実現する音声認識IVRの提供を段階的に開始します。

■「音声認識IVR」提供の意義と特徴

コムデザインが持つ音声加工技術に加え、CCPコンセプトに基づき展開を進めていた音声認識機能、音声合成機能との組み合わせにより「音声認識IVR」の提供が実現しました。音声認識機能としては、ダイヤルプッシュ操作にあわせて単純化せざるを得なかったIVRから発展し、カスタマーの発話内容に応じた複雑なシナリオ作成を実現します。これにより、自動応対できる内容の拡張や自然な自動応対の実現による顧客体験の向上が期待されます。主な特徴は下記のとおりです。

追加費用不要の標準機能として展開

「CT-e1/SaaS」の外線ライセンスで提供します(※1チャンネルあたり1,000分まで)。

高額な初期費用や追加のランニングコストを気にせず、従来のIVRと同様の費用でご利用いただけます。今後、ノウハウの蓄積と共に「CT-e1/SaaS」の標準機能として提供する予定となり、コールセンターにとってスタンダードな機能のひとつとしての普及を目指します。

音声認識エンジンとしては株式会社日立ソリューションズ・テクノロジーが提供する「Ruby Dictation」、株式会社アドバンスト・メディアが提供する「AmiVoice Cloud Platform」など用途に合わせて最適なエンジンを選択いただけます(※AmiVoice Cloud Platformについては別途契約が必要)。

従来のIVR機能にアドオン

従来のIVRで利用されているDTMFダイヤルプッシュ操作と音声認識IVRは併用いただけます。これにより、用途に合わせたIVR操作を選択でき、また音声認識がうまく機能しなかった場合のバックアップの入力手段の提供が可能です。

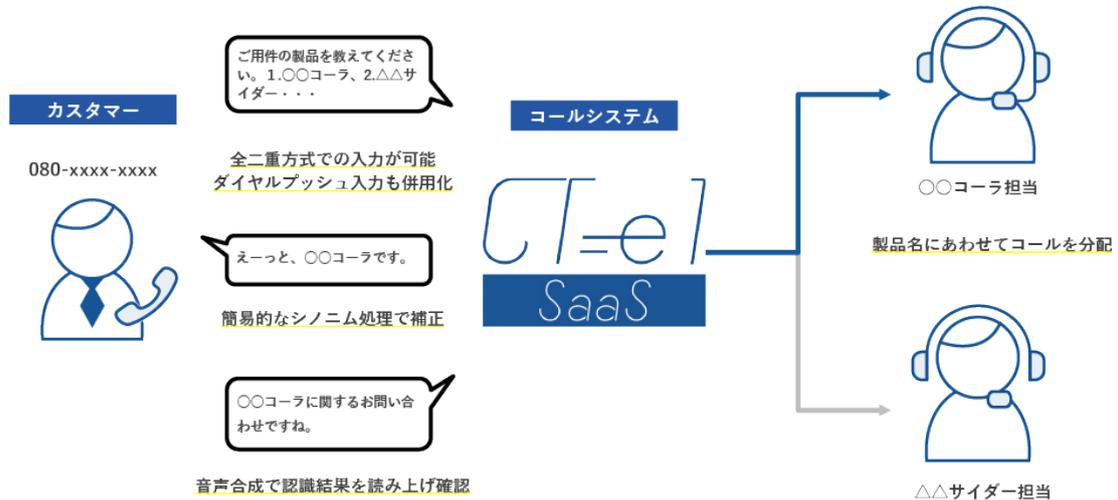
自然会話に近いやりとりを実現する「全二重方式」を採用

「CT-e1/SaaS」が提供する「音声認識IVR」では、IVR側の音声ガイダンスの途中であっても、カスタマーの発話内容を受け取る全二重方式を採用しております。

これにより、音声ガイダンス再生が終わるまで発話することができない半二重方式と比較して、より自然でストレスの少ない自動応対を実現できます。

類似語を識別するシノニム処理と自然言語処理AIとの連携

音声認識機能の提供で培ったノウハウにより、地名や住所など利用頻度の高いキーワードに関して、表記ゆれなどを補正するシノニム処理を順次提供していきます。また他社が提供する自然言語処理AIと連携することにより、より高度な処理の実現も可能です。



■ CCP (Converged Communications Platform) について

CCP (Converged Communications Platform) とは、近年コールセンターで注目が集まっている、カスタマーとコミュニケーターの“会話”そのものをデータとして活用し、業務効率の向上や付加価値の創出を図るコールセンターDXという取り組みに最適なプラットフォームコンセプトです。

CCPにより、コールセンターDXを目的とした、テキストマイニングや会話解析、会話自動要約などのソリューションを提供するサービスに対して、「音声データ」または「テキストデータ」を柔軟かつ手軽に連携することが可能となります。これにより、コールセンターは高額の初期投資や運用負荷をかけることなく、コールセンターDXに取り組むことができます。

■ 「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型CTIサービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計1,200テナント24,000席以上(2021年6月現在)の企業に採用されています。詳細は以下URLをご参照ください。

<https://comdesign.co.jp/>

■ コムデザインについて

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能な独自のサービスモデル”CXaaS”により、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。

※CXaaS(Customer Experience as a Service)とは

「CXaaS」とはコールセンターに求められるクラウドCTI機能の提供および開発だけでなく、利用までに必要な専門エンジニアによる人的なサポートもふくめて定額費用で提供するサービスモデルです。」

■お問い合わせ先:

株式会社コムデザイン

担当 : セールス&マーケティンググループ 佐藤(大)、寺尾(望)

住所 : 102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階

電話 : 050-5808-5500

E-Mail: sales@comdesign.co.jp

* 本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。

* プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。

その後、予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。