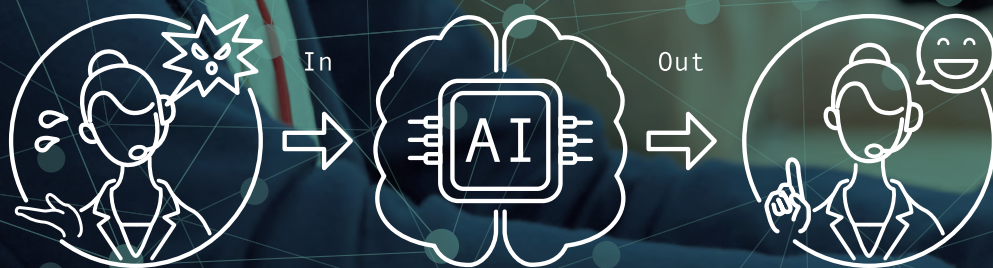


# オペレーター業務を AIでサポート

AIコールセンター支援サービス - AI Call Center Service -



## オペレーション業務の サポート

音声解析技術によって、キーワードからコールリーズンを割出し関連するナレッジやFAQを表示し、オペレーターをサポート。通話をテキスト化しログに反映する機能がアフターコールワークの作業時間を短縮し、業務効率化を実現いたします。



## 研修時間の短縮

電話やチャット、QAなどの異なるチャンネルで表示された回答候補のうち採用されたログを統一、蓄積し、次回以降の回答候補にフィードバックします。ナレッジ共有は自動化されており、レアケース等の研修時間が短縮可能となります。



## AIチャットボットで 24時間対応

AIチャットボットにより24時間自動返答を実現します。オペレーターのサポート同様にキーワードの組合せから、問合せの内容を判断し、自動的に返答します。顧客のニーズを学習すると同時に、顧客の自己解決力を向上いたします。

# コールセンターのオペレーション負荷を軽減

AI が音声解析を行い、オペレーションやアフターコールワークをサポートし業務効率を向上するだけでなく、チャットボットによる 24 時間対応にて顧客満足度の向上をサポートします。



学習し練度を高める AI 音声解析



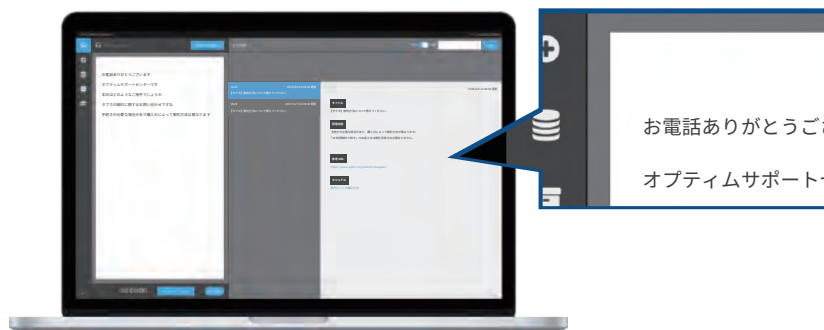
リアルタイムに通話ログを蓄積



自動応答による 24 時間対応を実現

## サービスの主な機能・UI

AI コールセンター支援サービスの、オペレーション負荷の軽減などに役立つ主な機能や UI についてご紹介します。



### コールセンター

- 🗨️ お客様との会話をテキスト化
- 🔍 通話内容からキーワード候補を表示 / 絞り込み
- 🗨️ 問い合わせ内容の回答候補を表示
- 🗨️ 問い合わせ内容の回答内容を表示

### アフターコールワーク

- 🗨️ テキスト内容は通話ログとして保存し編集も可能

### 辞書登録

専門用語や方言を登録

### チャットボット

FAQ をランキング順に自動構築

## AI を活用した業務効率化を目指し、 コールセンター支援サービスを導入

当社が提供するシステムの使用方法などをサポートする窓口で、2 回線の実験導入を経て、8 回線で本格導入を開始しました。AI を業務に取り入れることで作業品質の向上・業務効率化を実現します。

コムシス情報システム株式会社 様



サービスのお問い合わせはこちら  
<https://www.optim.cloud/contact/>

OPTiM®

〒105-0022 東京都港区海岸 1 丁目 2 番 20 号 汐留ビルディング 21F