

オペレーション負荷を軽減

学習し練度を高めるAI音声解析

お客様との通話内容を音声解析によりテキストに変換します。AI は、テキスト変換した内容からキーワードを抽出し問い合わせに対する回答候補をオペレーターに提示しますので、オペレーターは選択した回答内容を基にお客様とお話しが可能となり、業務知識に依存しない均一でスムーズな電話応答をサポートします。回答として選択された回答候補は AI にナレッジとして蓄積され、次回以降、優先順位の高い回答候補として学習されます。



リアルタイムに通話ログを蓄積



通話内容をテキストとして蓄積します。蓄積されたテキストはアフターコールワークで利用することで通話ログ作成時間の短縮を実現いたします。また、これまでは録音した音声を聞き直し書き起こす必要があったクレーム対応の報告書作成やフォローアップ研修等の振り返りも、テキストでの検索・編集が可能となるため、アフターコールワーク業務全般の効率化が見込めます。

自動応答による24時間対応を実現

AI チャットボットは、蓄積したナレッジを利用した回答を行ない日曜日・祝日、夜間などの業務時間外の無人対応を実現します。お客様に電話による問い合わせと同様の回答を 24 時間提供する事が可能となります。結果としてコールセンターへの架電数を削減しオペレーターの稼働も削減する事、お客様のお問い合わせをタイムリーに解決する事で顧客満足度の向上を見込めます。

