

Press Release



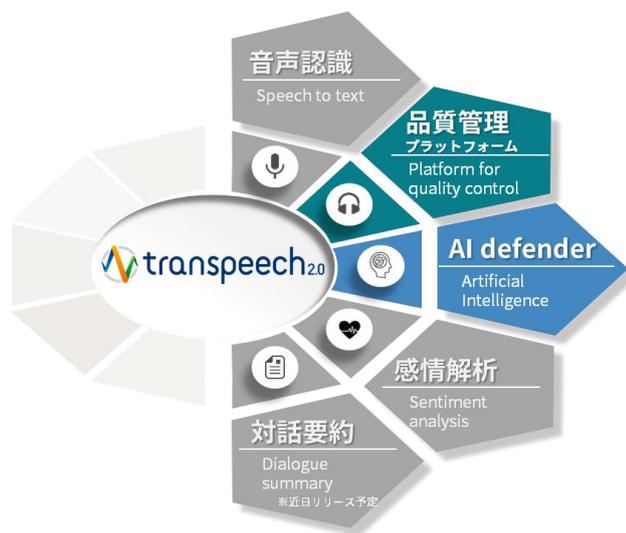
2020年10月14日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、音声認識ソリューションを「transpeech2.0」にバージョンアップ

新機能「品質管理プラットフォーム」と「AI defender」を加えた5つの機能で品質向上・強化をさらに推進

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、コンタクトセンター向け音声認識ソリューションをバージョンアップし、「transpeech2.0(トランススピーチ 2.0)」をリリースしました。新開発の「品質管理プラットフォーム」と「AI defender」連携を中心に、5つの機能でコンタクトセンター運用の大幅な効率化と品質向上を実現します。

transpeech2.0 5つの機能



■transpeech2.0 開発の背景

transpeech はコンタクトセンターにおける課題解決を促進する音声認識ソリューションです。株式会社アドバンスト・メディアが提供する「AmiVoice」を採用し、多数の事例で認識率90%を超える高精度を実現しています。これまでも感情解析やBI(ビジネスインテリジェンス)などの機能拡充により、通話管理や聞き起こし時間の大幅削減、クレームや低品質通話の早期改善に効果을上げ、現在は国内最大規模の1,300席で稼働しています。提供開始から2年たち、蓄積してきたお客様企業や現場のご意見・ご要望を基に開発を重ね、大幅にリニューアルした「transpeech2.0」をリリースします。

新機能①: 品質管理プラットフォーム

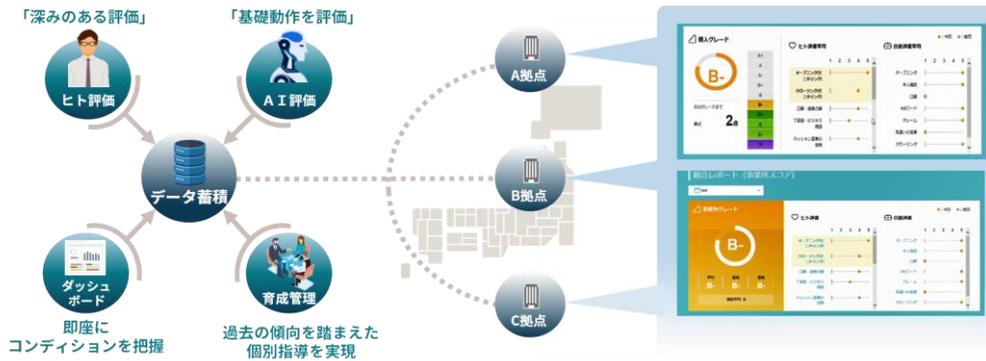
品質管理プラットフォームは応対品質の継続的向上と効率化を推進する多彩な機能を搭載しています。ヒトの品質評価を圧倒的に効率よく実施し、音声認識の自動評価とデータ統合し、分析・ダッシュボード化とオペレーターの過去成績を踏まえた改善指導をひとつのシステムで実現できます。さらにさまざまな業種・業界の運用ノウハウを横展開するプラットフォームとしてトランスコスモス全体のオペレーション品質を底上げし、より質の高いサービスをお客様企業へ提供します。

品質管理プラットフォーム概要

評価・データ分析・育成管理を一元化

あらゆる業務へ横展開

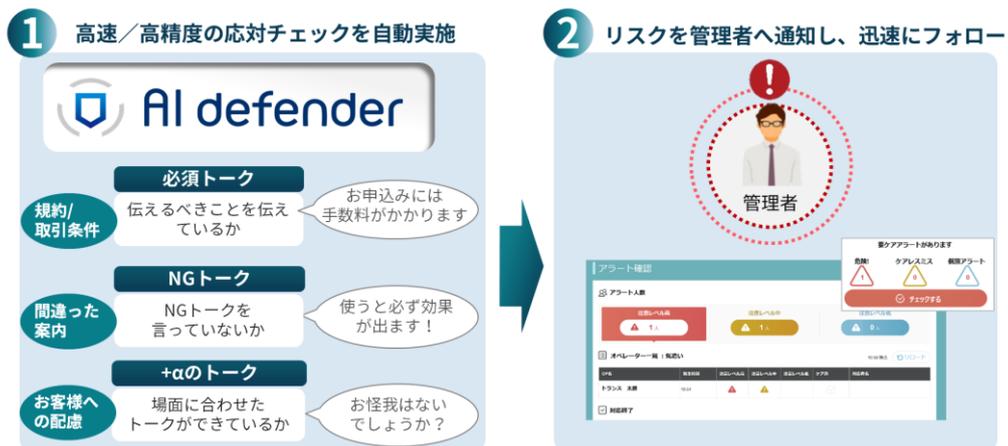
ユーザ目線で新開発した分析画面



新機能②: AI defender

AI defender と「transpeech2.0」が自動連携し、管理者の作業 PC にリスクを通知する「アラート機能」を新たに搭載しました。トランスコスモスが独自開発した AI アルゴリズムにより、オペレータが対応で順守すべき「必須トーク」、言うてはならない「NGトーク」、さらには「+αのトーク」の実施状況を高速／高精度で自動判定し、対応不備を管理者へアラートします。これにより、リスクの迅速な把握と改善指示を容易にするとともに、管理者のモニタリングや聞き起こしの負荷を限りなくゼロに近づけます。

AI defender 概要



これらの新機能はオプションではなく「transpeech2.0」の基本機能として提供します。全国にあるトランスコスモスのコンタクトセンター32 拠点の品質標準化とオペレーターの早期育成に努めるとともに、在宅コンタクトセンターサービス(*)に活用し、顔が見えない中での生産性維持や品質向上を担保します。また今後も AI・自然言語処理領域の開発をさらに推し進めるとともにプロセスマイニングやチャットボットを掛け合わせ、SV(管理者)の完全無人化やリアルタイムトーク指示システムの実現を目指します。

(*)在宅コンタクトセンターサービスとは: トランスコスモスの国内最大級のコンタクトセンター環境をそのまま在宅化することで、強固なセキュリティを担保しながらも事業継続性を高めることが可能なサービスです。

<https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/200804.html>

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です
※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 30 の国と地域・168 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)