

電話対応・取り次ぎサービス「ミライ AI」の取り次ぎ精度向上で、 より人間に近い電話対応を可能に！

株式会社ソフツー（本社：東京都中央区 代表取締役：鍾 勝雄）は、同社が開発・提供する AI 電話自動応答・取り次ぎサービス「ミライ AI」の取り次ぎ精度が向上したことを発表いたします。

今回の改善により、より人間らしい精度でお客様を取り次ぐことができるようになりました。そのため、お客様の負担が軽減され、よりスムーズに対応することができます。



【音声認識の現状】

現在、AI の音声認識技術は人間の認識力には及びませんが、一方で人間でも聞き間違いを生じることがあります。

しかし、AI と人間の違いとして、人間は聞き間違いをしても、経験や知識を活用して不確実な情報を正確な情報に変換することができます。

ミライ AI は、今回の精度向上により社員名簿を参照し、より適切な担当者への取り次ぎを可能にしました。これにより、お客様の問い合わせに対して、より早く正確に対応できるようになりました。

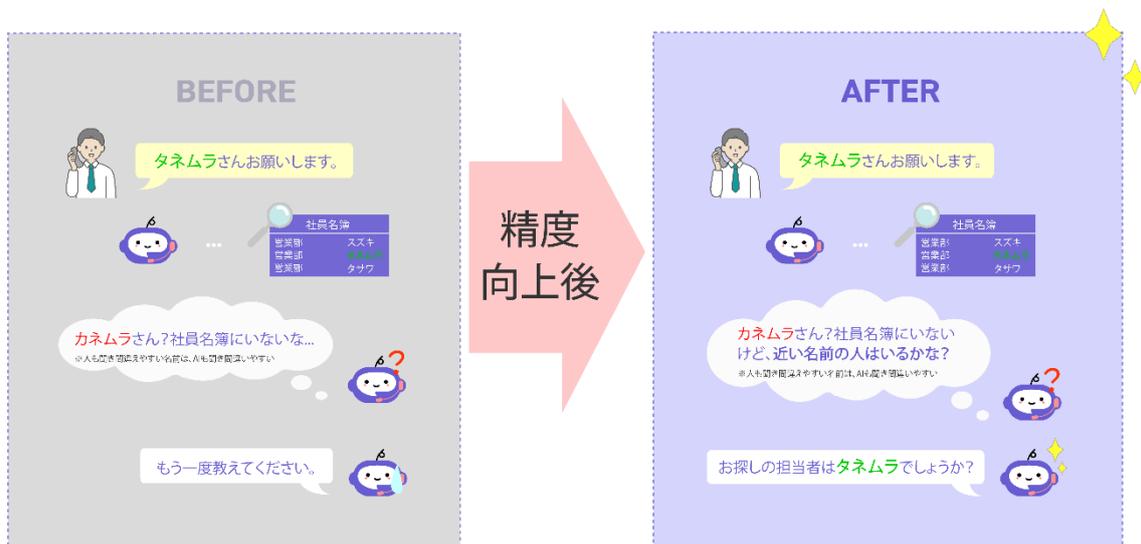
【AIの取り次ぎ精度向上】

今までのミライ AI は、担当者をヒアリングし取り次ぎを行う場合、ヒアリングで認識した担当者名をそのまま社員名簿に照らし合わせ、対応を行っていました。

そのため、一文字でも認識した担当者名に相違があった場合、なかなか担当者に取り次ぐことができず、お電話をいただいたお客様のストレスとなっておりました。

今回の精度向上では、ヒアリングで認識した担当者名と社員名簿に一致する担当者がいなかった場合でも、近い担当者名があった場合は、お客様に確認し取り次ぎを行います。

これにより、お電話をいただいたお客様のストレスを軽減し、スムーズな電話対応が可能となりました。



【ミライ AI について】

「ミライ AI」は AI 技術を用いて代表電話の一次対応を AI が行い、ご用件のお伺いから指名された担当者への取り次ぎまで、一貫して行うことができる自動対応サービスです。また、不在の場合はヒアリングした電話相手の情報を即時に音声またはテキストで共有することで、非効率な代表電話の対応を効率化し、電話対応にさえぎられることなく、お客様はコア業務に専念することが出来ます。

ミライ AI 公式ページ: <https://www.mirai.ai/>

【株式会社ソフツーについて】

株式会社ソフツーは、コーポレートスローガン”Voice for innovation”をかかげ、通信技術・通話技術の発展とともに、社会へ新たな価値を提供する会社です。クラウド型コールセンターシステムサービス事業、クラウド型 AI 電話自動応答サービス事業など、音声通話ソリューションを中心としたさまざまなサービスを行っています。

【会社概要】

会社名：株式会社ソフツー

代表者：代表取締役 鍾 勝雄

URL： <https://www.softsu.co.jp/>

所在地：〒103-0004 東京都中央区東日本橋 1-1-7 京王東日本橋ビル 5階

資本金：20,000,000 円

事業内容：クラウド型コールセンターシステムサービス事業、クラウド型 AI 電話自動応答サービス事業