

AI音声認識プラットフォーム「VContact全文書き出し通話記録モデル」の運用拡大



交渉記録にも適した 「Vcontact 全文書き出し通話記録モデル」

ニッテレ債権回収株式会社（許可番号 法務大臣第7号 本社：東京都港区、代表取締役：小林 英利 <http://www.nts-servicer.co.jp/>）は、ディープラーニングを活用し音声から価値を提供する、国立研究開発法人産業技術総合研究所（本部：茨城県つくば市、理事長：中鉢 良治）発ベンチャー Hmcomm 株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：三本 幸司 <http://www.hmcom.co.jp/>）の AI 音声認識コンタクトセンターシステム V Contact に “音声（顧客会話）認識による自動全文書き出し機能” を搭載した「VContact 全文書き出し通話記録モデル」を 2018 年 4 月より一部センターにおいて導入しておりました。このたび、交渉記録の網羅的かつ客観的で明確な記載による作成と業務効率化の検証ができたため、運用の拡大を決定しました。

機能概要等の詳細は下記をご覧ください

U R L : <https://www.atpress.ne.jp/news/153500>

■ 今後の展開

日々の電話交渉で認識・収集・蓄積された膨大な音声データを AI で分析し、データの可視化、スコアリングに取り組んでまいります。分析結果から、顧客ごとの回収予測、行動分析の出力が可能となり、より無駄なく効率的な債権回収業務と最適なコールセンター運営を目指します。また、オペレータの属人化の排除によりスキルの平準化、ボトムアップも実現し AI・機械学習を活用した最適なトークスクリプトや FAQ を表示するなど、更なる対応品質の向上へとつなげてまいります。

同様のサービスのシステム提供を希望されるお取引先様には、Hmcomm 様と弊社グループ会社と共同で導入のご提案も進めてまいります。

■ お問い合わせ先

ニッテレ債権回収株式会社 企画部 TEL03-3769-4612