



Vcontactご紹介資料

音声

×

AI

×

IoT



ワンストップで 提供

御社の業務/各連携システムに
合わせたカスタマイズを
ワンストップで提供



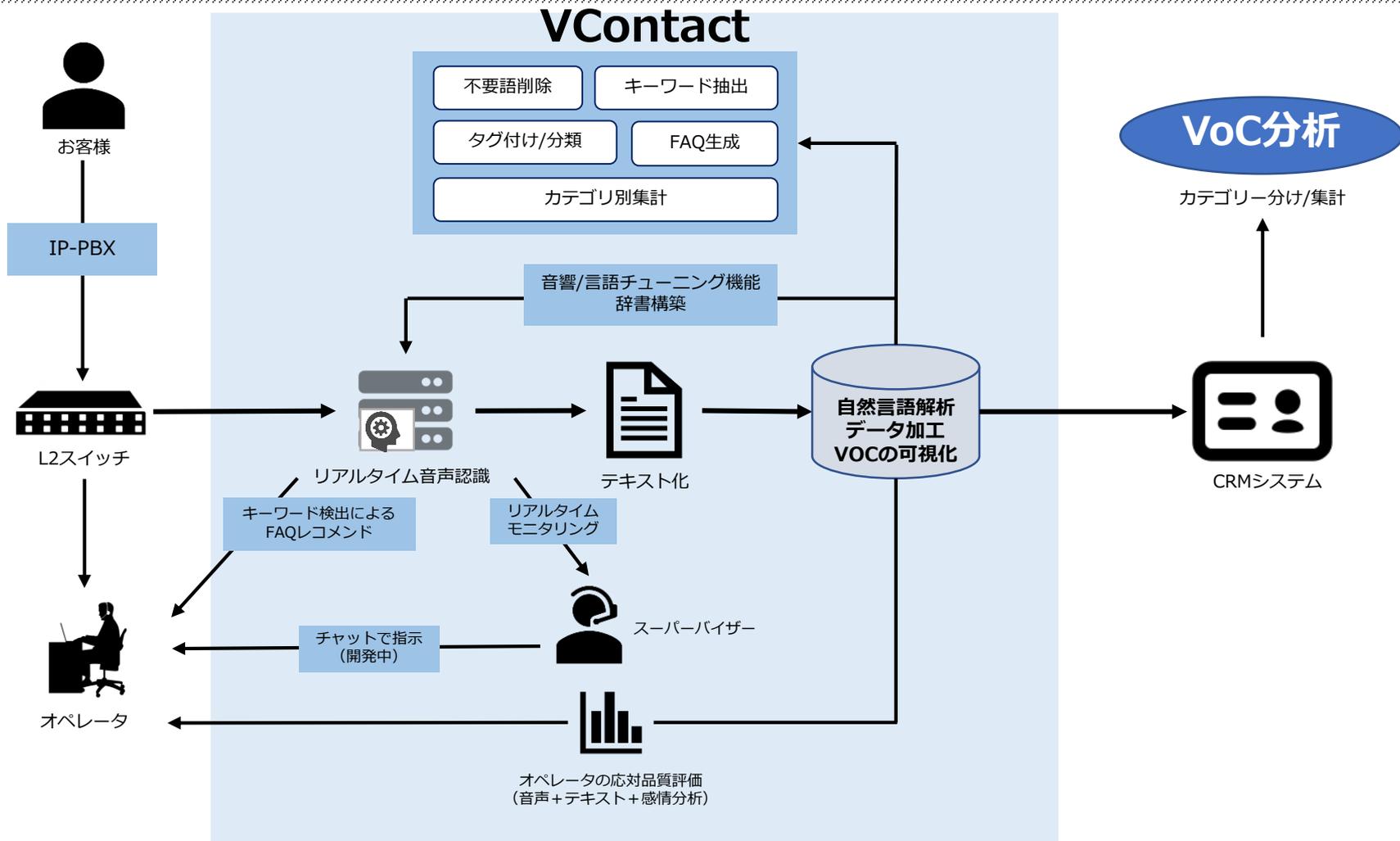
チューニングコスト 削減

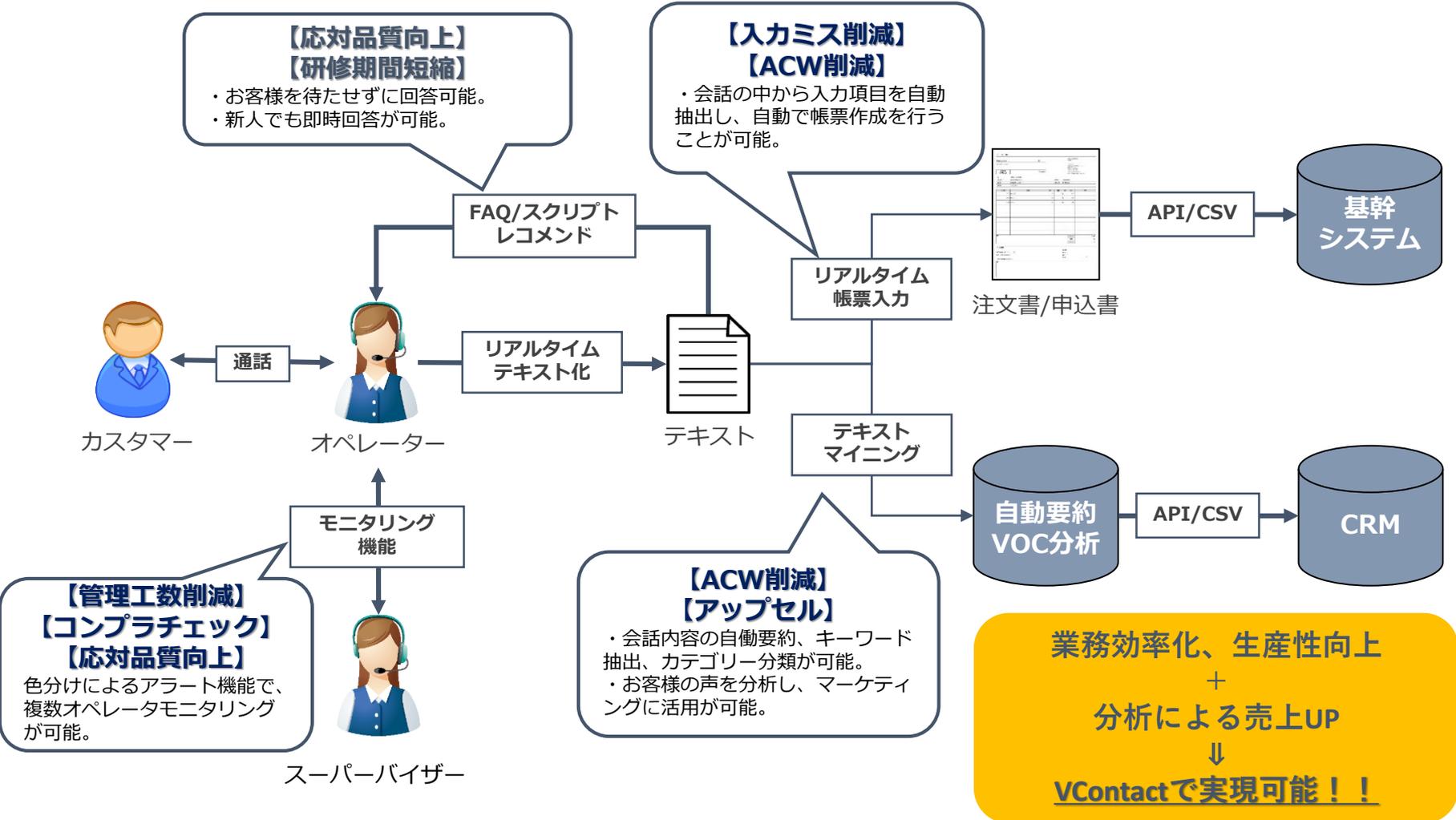
認識率向上のためのチューニングを
ユーザ側で簡単にできる機能を提供
チューニングコスト削減可能



高性能の 音声認識エンジン

国内最大の研究機関である
国立産業研究所が開発した
音声認識エンジンが基盤







音声認識
(スピーチtoテキスト)



自動FAQ表示



FAQシステム連携



自動帳票作成



自動要約/チューニング



学習UI
(言語/音響モデル構築)



感情分析



自動学習



単語登録



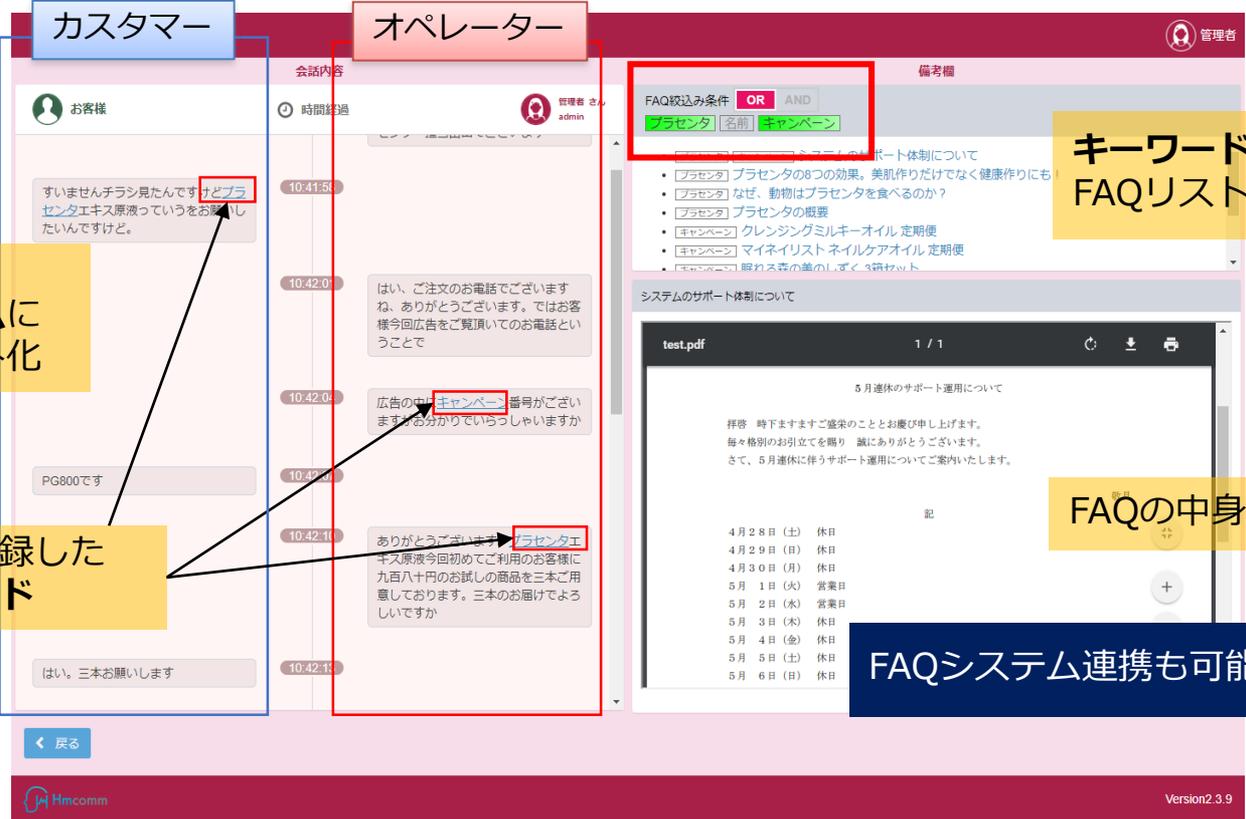
CTI連携
(GenesysPureCloud)



CRM連携
(Salesforce,MS Dynamics等)



通録連携



The screenshot displays a customer support interface with two main sections: 'カスタマー' (Customer) on the left and 'オペレーター' (Operator) on the right. The customer's text is transcribed in real-time, with a yellow callout box stating '通話をリアルタイムにテキスト化' (Convert call to text in real-time). The operator's view shows a list of FAQs, with a yellow callout box stating 'キーワードから自動FAQリストを表示' (Display automatic FAQ list from keywords). A red box highlights the search filter 'FAQ絞り込み条件 OR AND' with 'プラセンタ' and 'キャンペーン' selected. A yellow callout box states '事前に登録したキーワード' (Keywords registered in advance). Another yellow callout box states 'FAQの中身を表示' (Display FAQ content), pointing to a preview of a PDF document. A dark blue callout box at the bottom right states 'FAQシステム連携も可能' (FAQ system integration is also possible). The interface includes a '管理者' (Admin) profile icon, a '備考欄' (Remarks field), and a '戻る' (Back) button at the bottom left. The version number 'Version2.3.9' is shown at the bottom right.

カスタマー

お客様

10:41:58

10:42:00

10:42:04

10:42:06

10:42:18

10:42:34

PG800です

はい。三本お願いします

オペレーター

管理者 admin

備考欄

FAQ絞り込み条件 OR AND

プラセンタ 名前 キャンペーン

キーワードから自動FAQリストを表示

事前に登録したキーワード

FAQの中身を表示

FAQシステム連携も可能

test.pdf 1 / 1

5月連休のサポート運用について

5月連休に伴うサポート運用についてご案内いたします。

日	記
4月28日(土)	休日
4月29日(日)	休日
4月30日(月)	休日
5月1日(火)	営業日
5月2日(水)	営業日
5月3日(木)	休日
5月4日(金)	休日
5月5日(土)	休日
5月6日(日)	休日

Version2.3.9

通話内容を
リアルタイムに
テキスト化

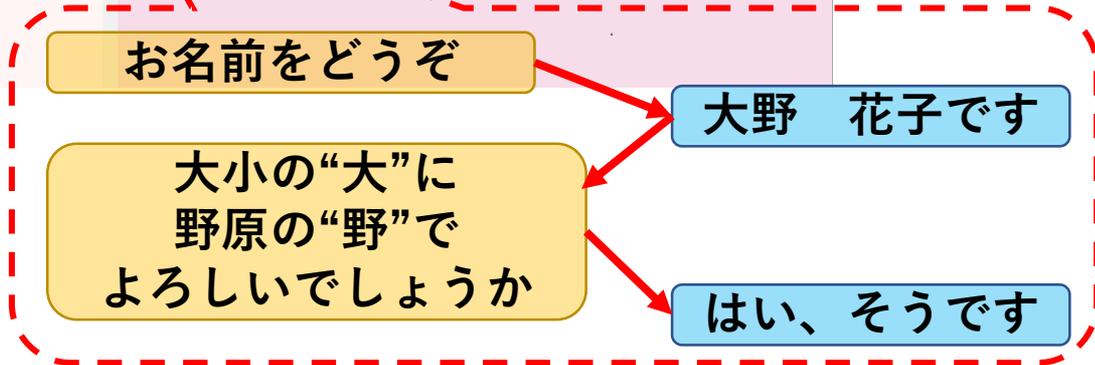
自動
入力

【入力欄】
リスト欄の先頭要素を自動的に表示

【リスト欄】
音声認識結果からリアルタイムで帳票入力項目を抽出優先順位の高い順に自動的にリスト表示

【プルダウンボタン】
音声認識結果からリアルタイムで選択内容を抽出自動的にプルダウンを変更※「指定時間帯」を除く

The screenshot shows a VContact interface with a chat window on the left and a 'お客様情報' (Customer Information) section on the right. The chat shows a conversation where the user asks for the customer's name and the customer provides '大野花子' (Ono Hanako). The 'お客様情報' section shows a dropdown menu for 'お客様氏名' (Customer Name) with suggestions: '大野 はなこ', '大野 花子', '大納 青野 多野', and '華子 波奈子 穴子'. A red arrow points from the chat message to the dropdown menu. A callout box explains that the list shows names ranked by score.



VContact

 システム管理者

 ログアウト

通話内容
要約結果

通話内容
要約レベル1
要約レベル2

	オペレータ お客様センター山田でございます。
	お客様 パーク・ホームズ虎ノ門112の上野と申します、お世話様です。
	オペレータ お世話になっております。
	お客様 お風呂の排水管洗浄の件なのですが、頂いた予定表ですと金曜日になっているんですが。
	お客様 仕事をしているので土曜日をお願いできればと思ってお電話しました。
	オペレータ かしこまりましたごろの排水管洗浄の日程変更ですね。
	オペレータ ご連絡ありがとうございます。
	オペレータ そうしましたら協会のほうに確認いたしまして。
	オペレータ 折り返しお電話となります。
	お客様 鵜。
	お客様 ん。
	オペレータ その際にお客様のお名前お部屋番号ご連絡先を協会に伝えてしまってもよろしいでしょうか。
	オペレータ は。
	お客様 はい。
	オペレータ ありがとうございます。

問合せタイトル 登録最大文字数：500

排水管洗浄の件

キーワード 登録最大文字数：500

キーワード

問合せ事項 登録最大文字数：4000

お風呂の排水管洗浄の件なのですが、頂いた予定表ですと金曜日になっているんですが。仕事をしているので土曜日をお願いできればと思ってお電話しました。

案内事項 登録最大文字数：4000

そうしましたら協会のほうに確認いたしまして。折り返しお電話となります。その際にお客様のお名前お部屋番号ご連絡先を協会に伝えてしまってもよろしいでしょうか。

保存

戻る

全文コピー

音声認識訂正画面


Version 2.3.9

通話内容

通話内容	要約レベル1	要約レベル2
オペレータ	お待ちして申し訳ございませんかい。部下グラスの大場でございます。	
お客様	甥名前良いがいません	
オペレータ	いえいえ。	
お客様	えっとは今なおクレマカーターであったり入れんでは他に何かあったお経ではお入りん	
オペレータ	ワインいかがいただきましたでしょうか。	
お客様	えっと未来にちょっと器具ガールン月経では	
オペレータ	はいいいえと。	
お客様	それは僕の前にはならないという話	
オペレータ	もともとティグラ付いてたということでございますね。	
お客様	ハイツのはですね。	
オペレータ	かしこまりましたでは私の方でお客様のごさせていただきますので逆様の愛	
オペレータ	経緯がある番号からご登録の携帯のお電か。	
お客様	海外にど携帯電話で090。	
オペレータ	090。	

要約結果

問合タイトル 登録最大文字数：500

タイムズカープラス_問合せ:ステーション関連

現在選択中のテンプレート：その他:開設・車両導入要望:【開設・車両導入要望】ステーション

テンプレート変更

問合事項 登録最大文字数：4000

- 様より入電。
- 新規開設希望。

【要約結果（問合事項）】

このTBSの車で-た事なくて、エンジン程度をやってかけるんですか。ブレーキを思い切り不満入れたと、五ですネスコッチ眺めに置いていただければエンジン金ハイハイこれをこれはなくこれでお分かりました、と承る。

案内事項 登録最大文字数：4000

ご意見として担当部署に申し伝える旨案内、了承。

【導入希望先住所】

【導入リスト】

【要約結果（案内事項）】

思い切りめいっぱいブレーキ分けていただいて、場合でとエンジンたとのボタンをしいたたくという流れになります。

靱磨のだし神戸のエンジン切り抜き出していただけではない状況かと思しますので、大変九百人に川口ましては多く車を提供戻っていただいたの契約の手順で借り戻っていただいてカードを飾っていただいてという流れになります、とお伝え。

保存

本通話内容に該当するテンプレートを自動推定して初期表示。該当なしの場合は未選択（オペレータによる修正も可能）

御社にて運用中のテンプレートの中から本通話に最もふさわしいテンプレートを自動的に選択

要約エンジンにて作成した要約文を挿入

御社にて運用中のテンプレートの中から本通話に最もふさわしいテンプレートを自動的に選択

要約エンジンにて作成した要約文を挿入

事前にカテゴリーとテンプレートを用意頂き、テンプレート変更操作をトリガーとして、当該音声認識結果テキストとテンプレートのカテゴリとの関連付けを自動的に学習。

日々VContactを利用する中で自動的にシステム改善を図る。

The screenshot displays the VContact monitoring interface with four chat windows. Each window shows a call log with a timestamp and operator name, followed by a customer message and an operator response. The first window is circled in red, and a red arrow points from a yellow callout box to it. The second window has a green status bar at the bottom. The third window has a green status bar at the bottom. The fourth window has a green status bar at the bottom. A yellow callout box at the bottom right contains text about clicking the screen to view past conversations.

VContact novnov ログアウト

00:35 テストオペレータ004
auひかり電話について知りたい(概要・料金等)について知りたい(概要・料金等)
えーSo-net光を利用しているものなんです
はい
えーと料金とかその辺の事についてお電話したんですけど
はい

03:26 テストオペレータ003
えっと違約金と、例えば2ヶ月半ばに解約したら
はい
その2ヶ月分の料金はどうなるのかという事ですね
日割り計算を行っておりませんので2月のご利用料金は発生しております

01:55 テストオペレータ002
というものに
お入りいただいております、ご利用
あー23ヶ月ですか、はいはい
はい、ご利用開始翌月から23ヶ月1800円割引となる、キャンペーンにご入会いただいていたのですが

00:40 テストオペレータ
申し訳ございませんでした
対応がひどいなー
大変失礼いたしました。それでは1度お客様のご契約状況を確認させていただきますので本日までご連絡をいただいておりますのは、ご契約者様ご本人様でしょうか？
はい、そうです、はい
ひどい

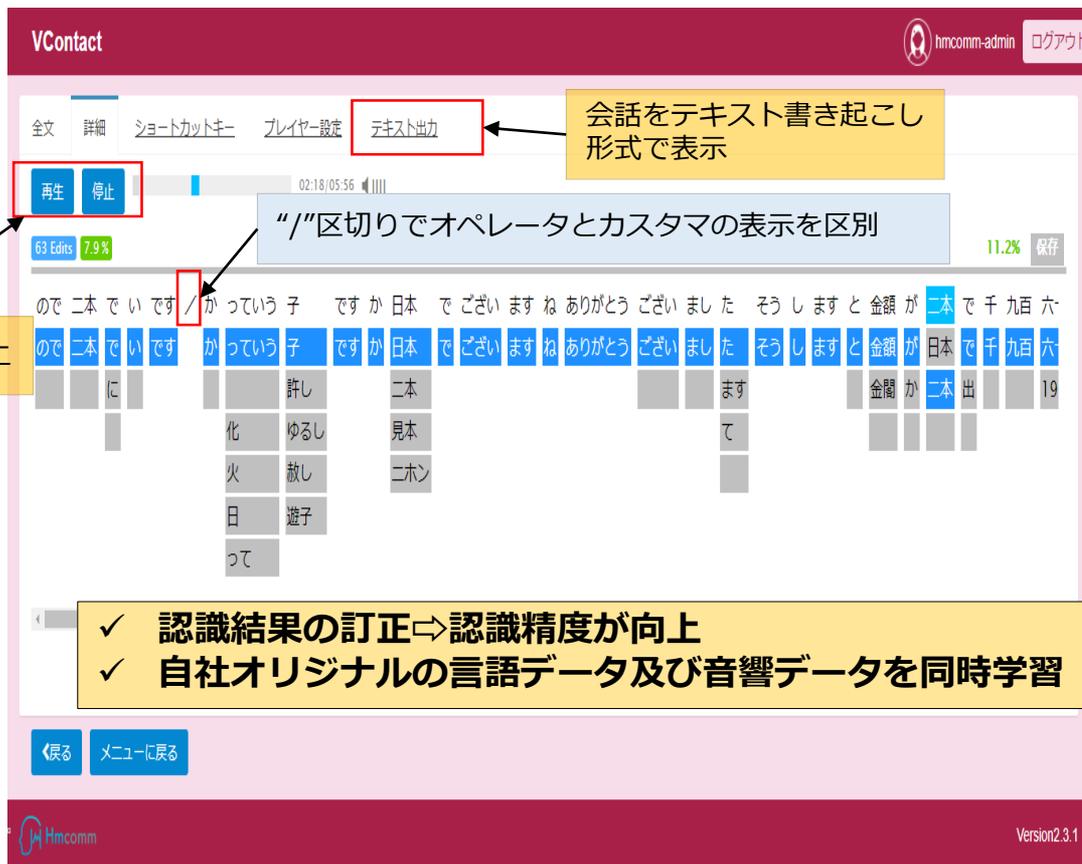
長時間応対中 **退会の申し出** **危険キーワード**

戻る

画面をクリックする事で、過去の会話を参照可能

対応中FAQ、対応時間、オペレーター名を表示

画面をクリックする事で、過去の会話を参照可能

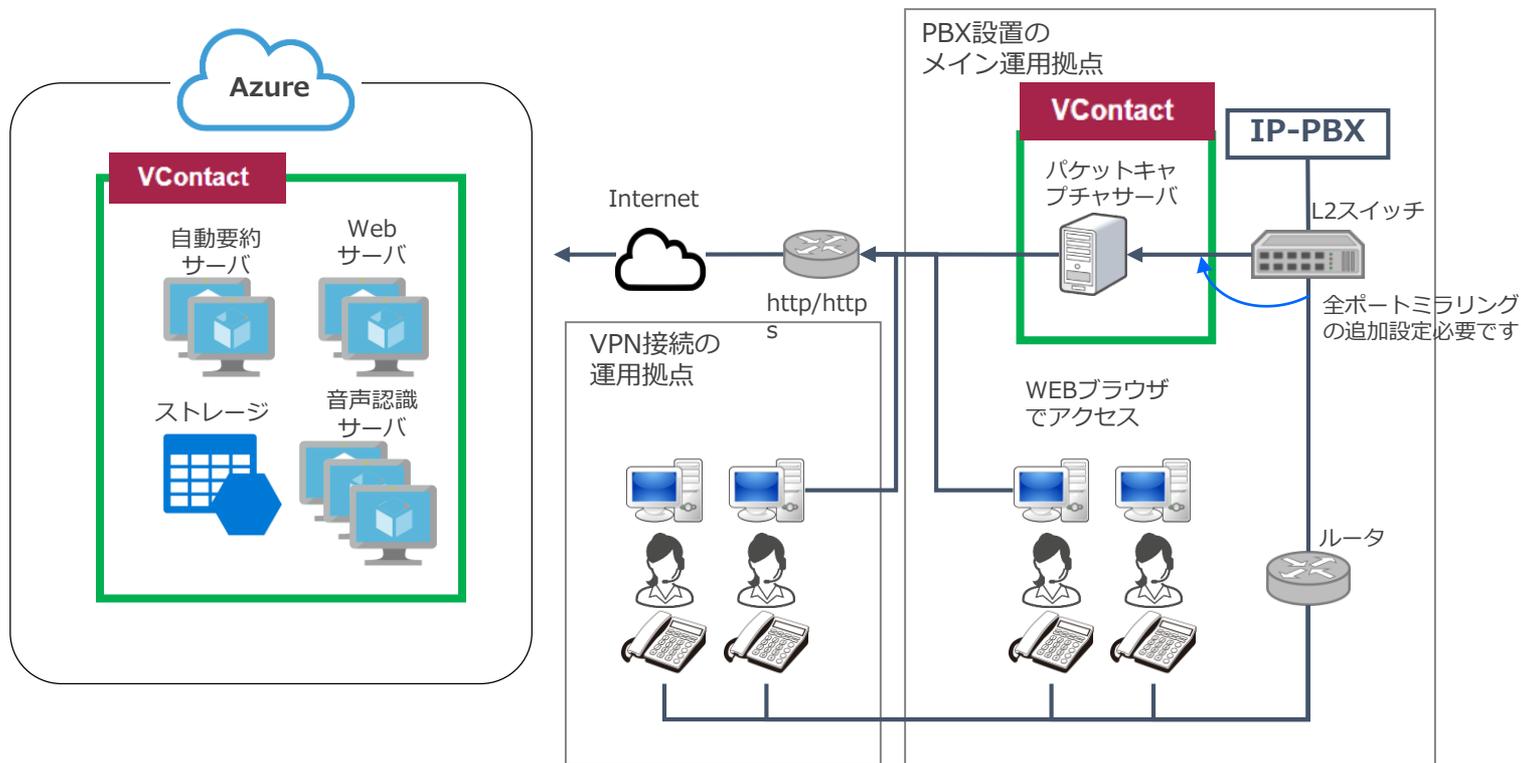


The screenshot shows the VContact interface with several callouts and annotations:

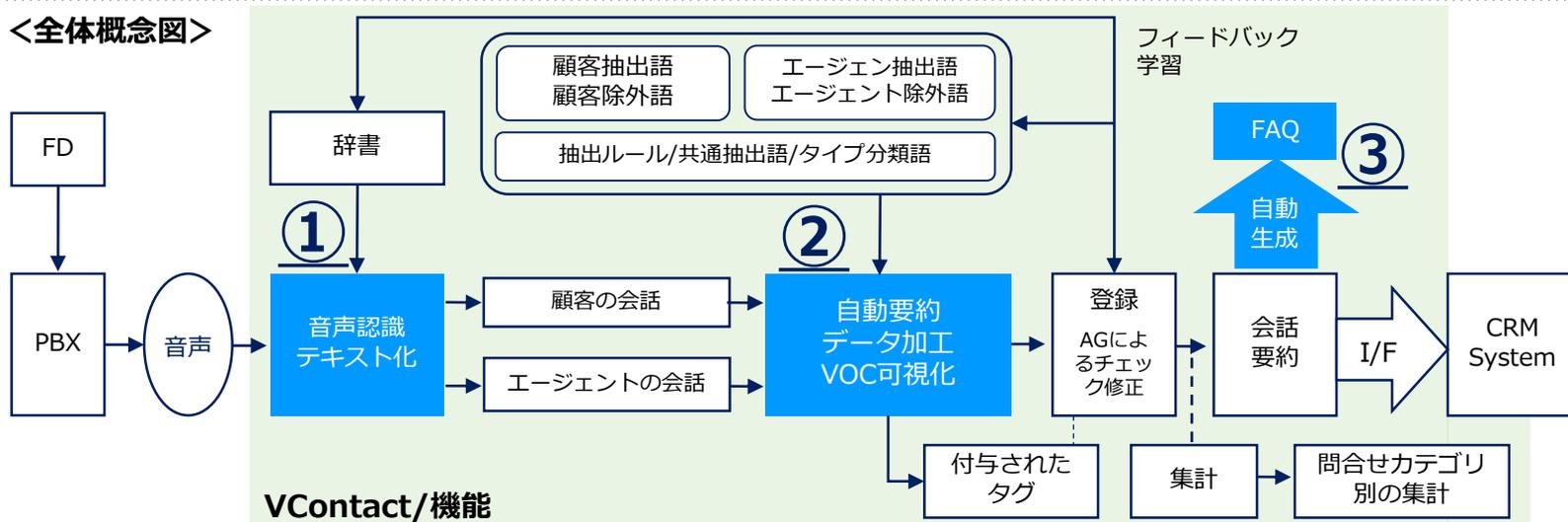
- Text Output:** A yellow callout points to the "テキスト出力" (Text Output) button, stating "会話をテキスト書き起こし形式で表示" (Display conversation in text transcription format).
- Audio Playback:** A yellow callout points to the "再生" (Play) and "停止" (Stop) buttons, stating "音声の再生/停止" (Audio playback/stop).
- Transcription:** A blue callout points to the transcription text, stating ""/"区切りでオペレータとカスタマの表示を区別" (Distinguish operator and customer display with "/" separator).
- Editing Summary:** A yellow callout at the bottom contains two checkmarks:
 - ✓ 認識結果の訂正 ⇨ 認識精度が向上 (Correction of recognition results ⇨ improvement in recognition accuracy)
 - ✓ 自社オリジナルの言語データ及び音響データを同時学習 (Simultaneous learning of company's original language data and acoustic data)

The interface also shows a progress bar at 02:18/05:56, a 63 Edits 7.9% summary, and a 11.2% 保存 (Save) button. The transcription text includes: "ので 二本でい です / かっていう子 ですか 日本 で ございますね ありがとうございます ございました そうしますと 金額が 二本 で 千九百六" and a list of words like 許し, 二本, ます, 金額, 二本, 出, 19, 化, ゆるし, 見本, て, 火, 赦し, ニホン, 日, 遊子, って.

- Azure側の各サーバインスタンスは上位グレードを採用し、イメージバックアップを保持します。
- パケットキャプチャサーバもハイグレード機種に置き換えます（ご利用ブース数が多い場合）。



<全体概念図>



① 音声認識機能による管理工数削減（管理者モニタリング機能）

問合せ状況をリアルタイムに把握してるので、要注意な会話を自動抽出することが可能です
その内容がSVにアラートされるので、効率的なモニタリング、フォローができます
※必要に応じて、過去の会話をテキストで確認も可能

離職率改善

② 自動要約機能による後処理ゼロ化（自動要約/自動帳票入力機能）

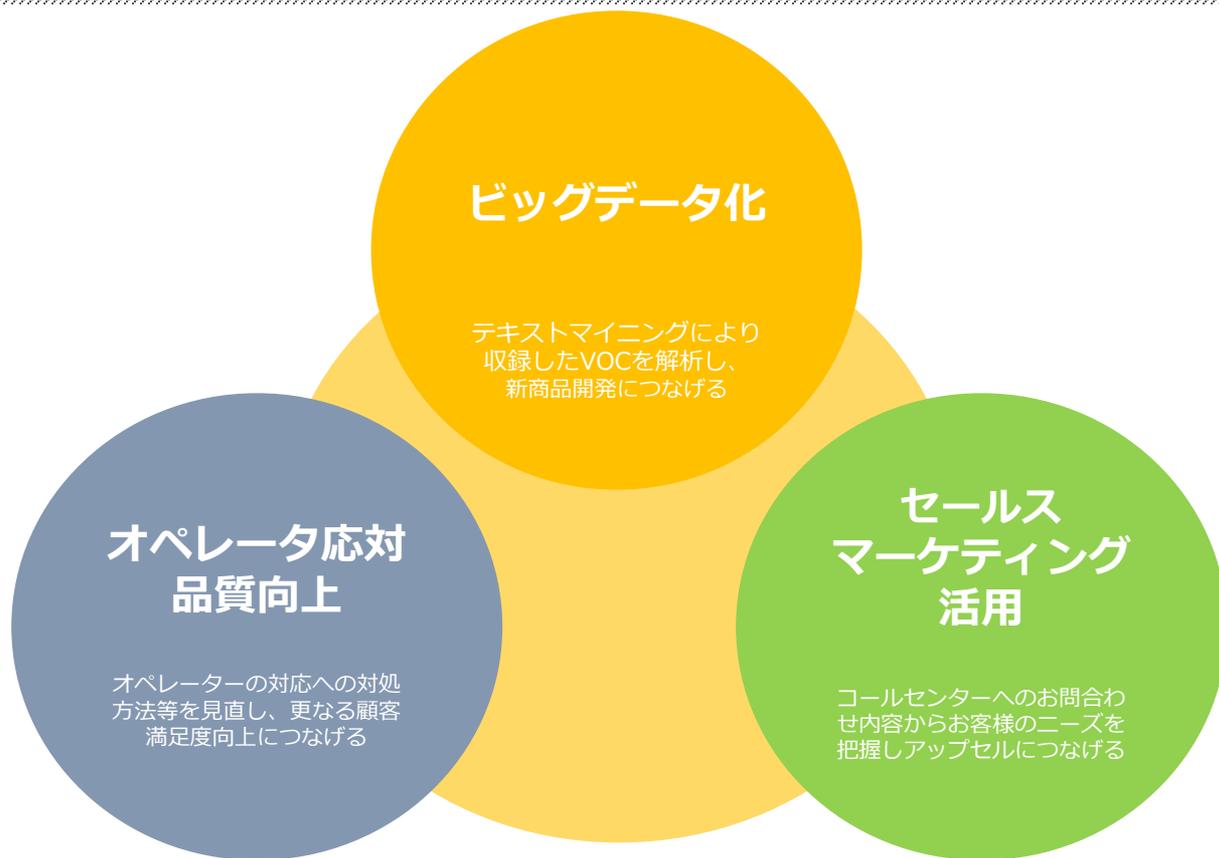
顧客とエージェントの対話内容を、自動要約され、ボタン1つで登録可能な為、後処理の大幅な削減が可能です。
エージェントがチェック、修正した対話内容は、自動的に辞書にフィードバックされます。

**ACW
75%削減**

③ 自動FAQ生成・表示機能によるセンター品質の向上（自動FAQ表示）

会話内容を自動要約後、FAQとして生成され、関連するFAQを自動的に表示させることが可能です。
コール中のFAQ検索の手間削減、保留時間減少につなげます。

**保留時間
75%削減**



日々のコールセンターのアクセスログや過去通録データを分析して、
ニーズ把握やアップセル、顧客満足度向上を行う組織への進化

■ 本ご提案書のお取り扱いについての注意事項

1. 本ご提案書は、弊社が独自に調査・収集した情報ならびに弊社が独自に考案した財産的価値がある情報を含んでおります。従って、本ご提案書および内容は、弊社へのご発注の可否をご検討いただくための、貴社の内部資料としてのみご利用ください。なお、弊社の事前の承諾を得ることなく、本ご提案書の内容を第三者に開示・漏洩することは禁止いたします。
2. 本ご提案書は、貴社からご提供された資料または情報の部分を除き、著作物としての権利は弊社に帰属いたします。
3. 本ご提案書は、貴社が有する機密情報と同程度の注意義務をもって保管・管理するものとし、弊社へのご発注がいただけない場合は、ご返却していただくか、または裁断・焼却等の廃棄処置をご実施ください。
4. 本資料に記載されている内容は2018年8月現在のものです。仕様・性能等は予告なく変更される場合があります。
5. 記載されている会社名及び製品名、ロゴ等は、各社の商標登録または商標です。
6. 万一、貴社が本注意事項の定めに従ったことにより弊社が損害を被った場合、弊社は、その損害を貴社にご請求できるものといたします。

本ご提案書に関するお問い合わせは、下記までお願い申し上げます

東京都港区芝大門 2 - 2 - 1 1 富士ビル 2階 TEL : 03-6550-9830 FAX : 03-6550-9831

MAIL : kenta.kudo@hmcom.co.jp