



**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



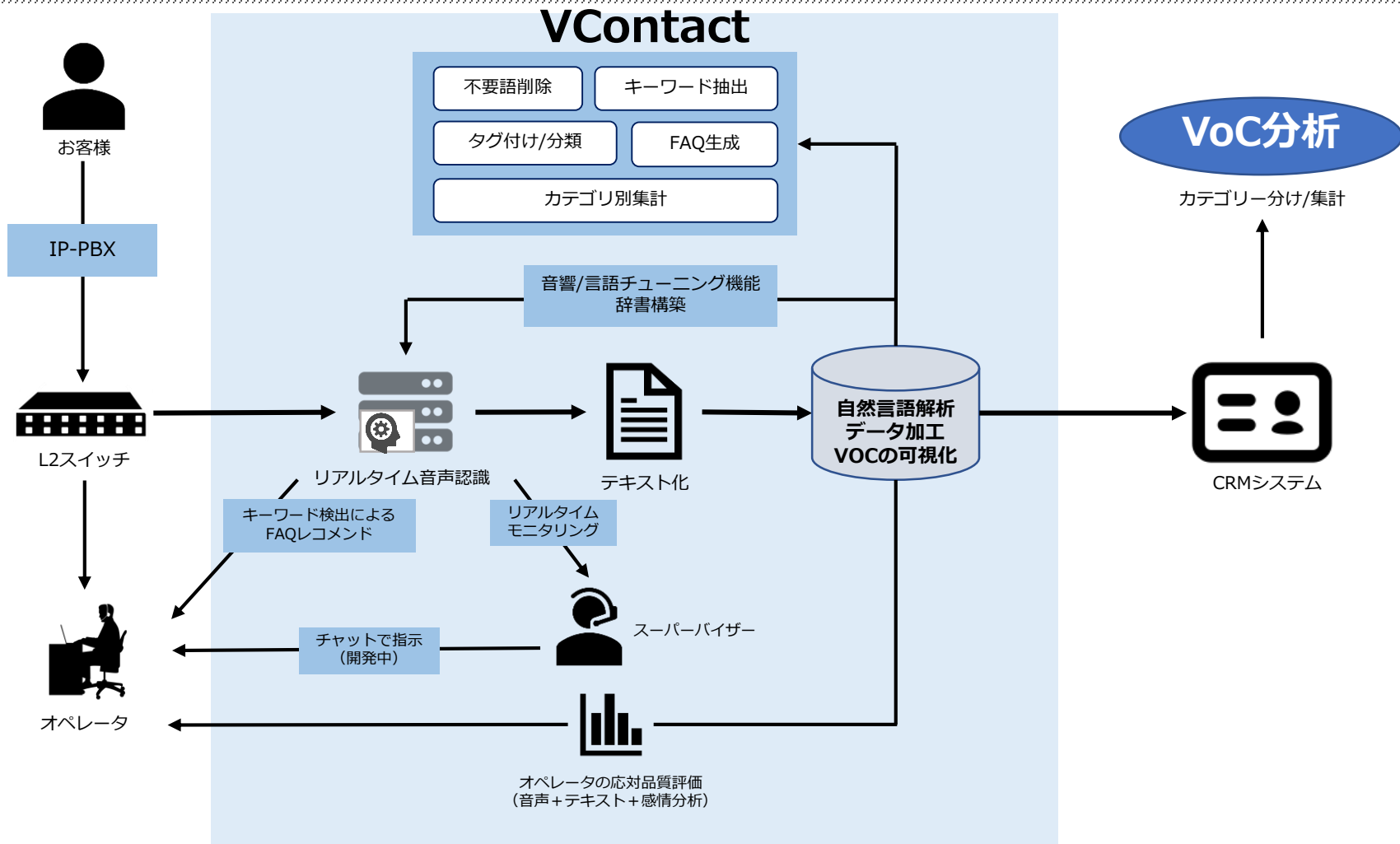
## チューニングコスト 削減

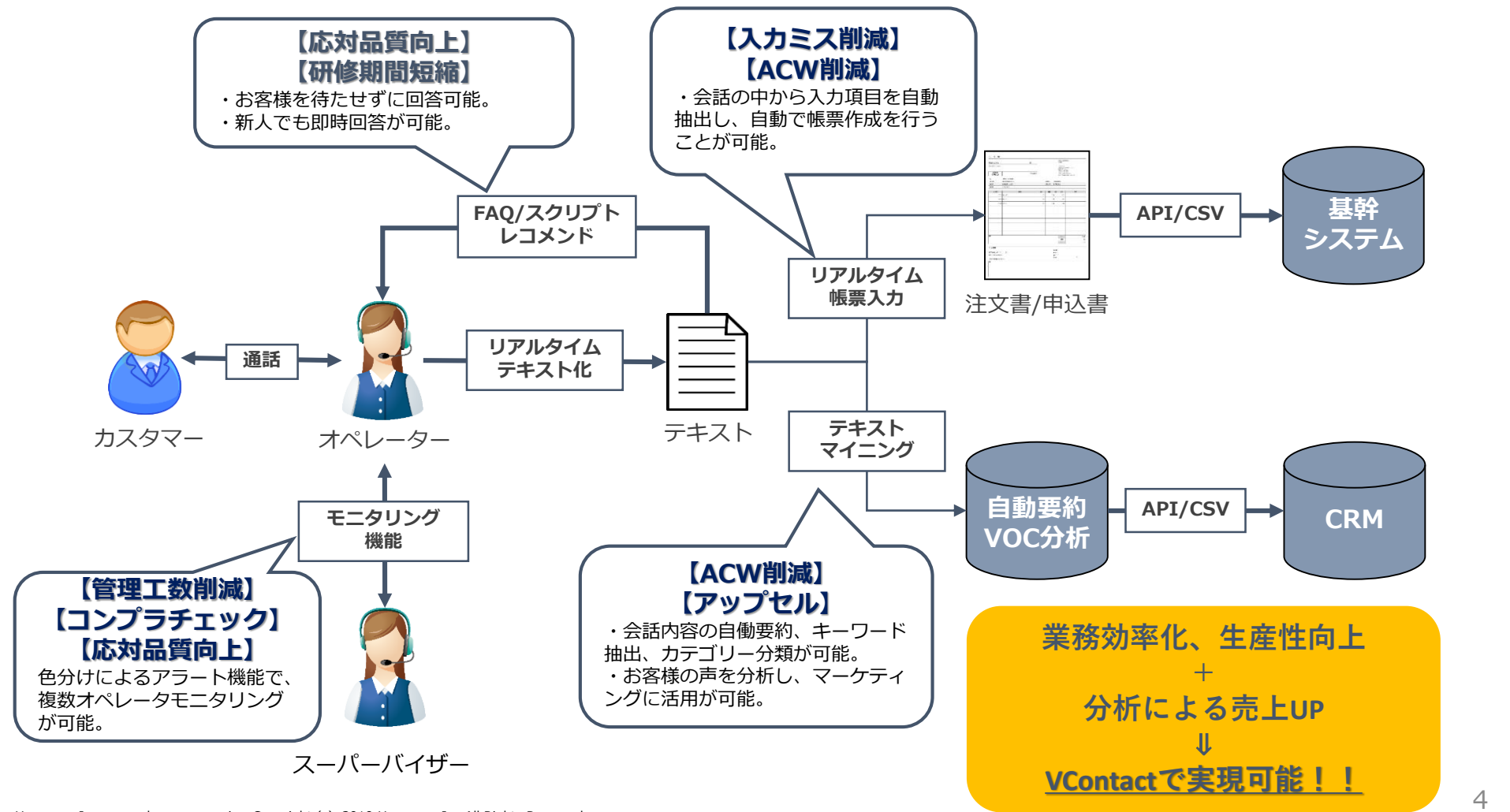
認識率向上のためのチューニングを  
ユーザ側で簡単にできる機能を提供  
チューニングコスト削減可能



## 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



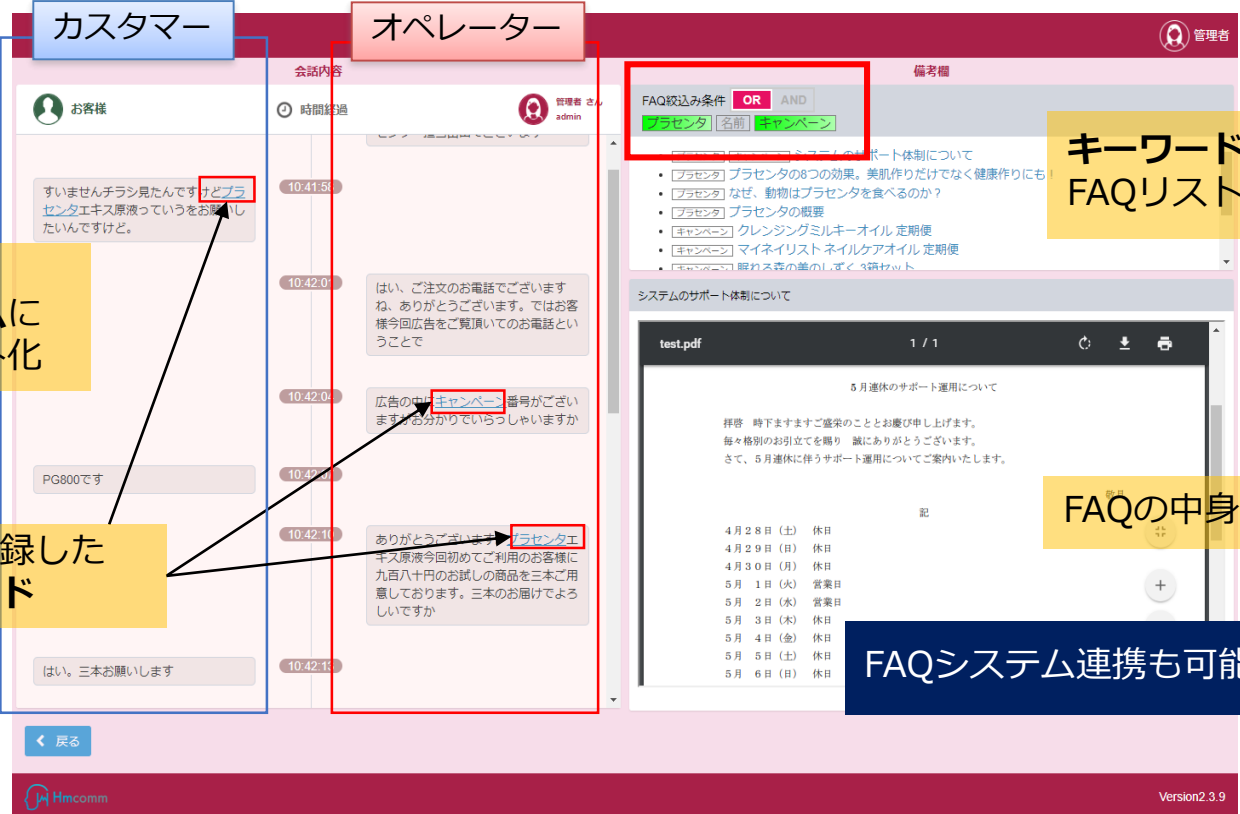
CTI連携  
(GenesysPureCloud)



CRM連携  
(Salesforce, MS Dynamics等)



通録連携



The screenshot displays a customer service interface with two main sections: a chat window on the left and a FAQ list on the right.

**Customer (カスタマー) Section:**

- A yellow box labeled "通話をリアルタイムにテキスト化" (Convert call to text in real-time) points to the chat text area.
- A yellow box labeled "事前に登録したキーワード" (Keywords registered in advance) points to the keyword "プラセンタ" (Placenta) in the chat text.

**Operator (オペレーター) Section:**

- A red box highlights the "FAQ絞り込み条件" (FAQ Filtering Conditions) section, which includes a search bar with "プラセンタ" and "名前" (Name) selected.
- A yellow box labeled "キーワードから自動FAQリストを表示" (Display automatic FAQ list from keyword) points to the search results.
- A yellow box labeled "FAQの中身を表示" (Display FAQ content) points to the content of the selected FAQ item.
- A dark blue box labeled "FAQシステム連携も可能" (FAQ system integration is also possible) is located at the bottom right.

**FAQ List Content:**

- FAQ絞り込み条件: OR AND
- プラセンタ (名前) キャンペーン
- システムサポート体制について
- プラセンタ プラセンタの8つの効果。美肌作りだけでなく健康作りにも！
- プラセンタ なぜ、動物はプラセンタを食べるのか？
- プラセンタ プラセンタの概要
- キャンペーン クレンジングミルクオイル 定期便
- キャンペーン マイネイリスト ネイルケアオイル 定期便
- キャンペーン 眠れさるの美のしずく3種セット
- システムのサポート体制について
- test.pdf 1 / 1
- 5月連休のサポート運用について
- 拝啓 時下ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。毎々格別のお引立てを賜り 誠にありがとうございます。さて、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。
- 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

VContact

テスト

お客様

時間経過

テスト さん

17:38:21

ブラセンタエキス原液ご注文のお電話でございますね

17:38:23

早速ではございますがお名前をお願い致します

17:38:26

はい

17:38:28

相沢恵子です

17:38:31

相沢恵子様ですね

17:38:33

お電話番号もお願いいたします

17:38:36

03の

17:38:38

12345678です

17:38:41

03の12345678ですね

17:38:43

備考欄

FAQリスト

- 【ブラセンタ】 [ブラセンタの成分](#)
- 【ブラセンタ】 [ブラセンタとは](#)
- 【ブラセンタ】 [ブラセンタとブラセンタエキスの違い](#)
- 【ブラセンタ】 [ブラセンタの薬理作用](#)
- 【ブラセンタ】 [ブラセンタエキスの安全性](#)
- 【キャンペーン】 [実施中のキャンペーン一覧](#)
- 【キャンペーン】 [キャンペーン期間内の解約について](#)
- 【キャンペーン】 [キャンペーンが適用されているかの確認方法](#)

ブラセンタ

ブラセンタとは



トップカテゴリー > VContact > ブラセンタとは

文字サイズ変更 小 中 大

戻る No: 1 公開日時: 2018/03/06 16:12 更新日時: 2018/04/12 14:21 印刷

**Q ブラセンタとは**

ブラセンタとは何でしょうか？

カテゴリー: トップカテゴリー > VContact

**A 回答**

ブラセンタとは、胎盤から抽出した成分を含有する処方薬医薬品、サプリメントです。

戻る

Hmcomm

Version2.3.9

**VContact** testuser01 2048

会話内容

匿名顧客 testuser01

時間経過

16:01:00 ではまずお名前をお長居いたします

相沢恵子です

16:01:11

16:01:20 相沢恵子様ですね

16:01:38 続きましてご登録のお電話番号をお願いします

すはい、

09012345678です

16:01:53

16:01:51 はい

16:01:56 ありがとうございます。

16:02:09 お電話番号は09012345678ですね

備考欄

お客様情報

お客様氏名 相沢 恵子 相沢 恵子 性別 女性

アイザワ ケイコ

電話番号 09012345678 09012345678

生年月日 西暦 年 年 月 月 日 日

郵便番号 郵便番号 住所検索

住所 都道府県 市区町村 番地 建物

お届先情報 ☐ お客様情報と異なるお届先情報を入力する

決済方法 コンビニ払込

配送方法 ゆうメール ☐ お客様指定あり ☒ お客様指定なし

お届け希望日 年(西暦) 年 月 月 日 日 指定時間帯 指定なし

電話連絡可否 ☐ 可 ☒ 不可 タイレクトメール送付可否 ☐ 可 ☒ 不可

注文画面

Version2.2.1

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



**VContact** testuser01 2048

会話内容

testuser01 さん 時間経過 匿名顧客

16:51:33 それでは、お名前をお願いいたします。

16:51:43 苗字は、大小の大に野原の野でよろしいでしょうか。

16:51:50 お名前は、花びらの花に、子供の子でよろしいでしょうか。

16:51:53 はい、ありがとうございます。

16:52:02 それではご住所を郵便番号からお願いいたします

備考欄

— お客様情報 —

お客様氏名 大野 はなこ 大野 花子 大納 青野 多野 華子 波奈子 穴子

郵便番号 1050005 1050005

高いスコアにランク付けされた氏名候補順にリスト表示します。

お名前をどうぞ

大小の“大”に  
野原の“野”で  
よろしいでしょうか

大野 花子です

はい、そうです

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

オペレータ

お客様

お客様

オペレータ

オペレータ

オペレータ

オペレータ

お客様

お客様

オペレータ

オペレータ

お客様

オペレータ

問合タイトル 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

問合事項 登録最大文字数：4000

お風呂の排水管洗浄の件なんですが、頂いた予定表ですと金曜日になっているんですが。仕事をしています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

そうしましたら協力会社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力会社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

Hmcomm

Version2.3.9

### 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	お待ちしております。部下ガ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つたり入れんでは他に何かあったお経ではありん	
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レン月経では	
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こさせていただきますのでと逆様の愛	
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。  
●に新規開設希望。  
【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）】  
思い切りめいっばいブレーキ分けていたで、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。  
穀磨のだし神戸のエンジン切り抜き出していただけない状況かと思いますので、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契約の手順で借り戻っていただいているカードを断っていたとくという流れになります、と伝え。

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ー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。

**VContact** novnov ログアウト

**セッション1 (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)  
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

**セッション2 (43:26 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  
※テストオペレータ003

**セッション3 (01:55 テストオペレータ002)**  
【電話入会】【So-net光 (auひかり)】  
So-net光 (auひかり)について知りたい(概要・料金等)  
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か

**セッション4 (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

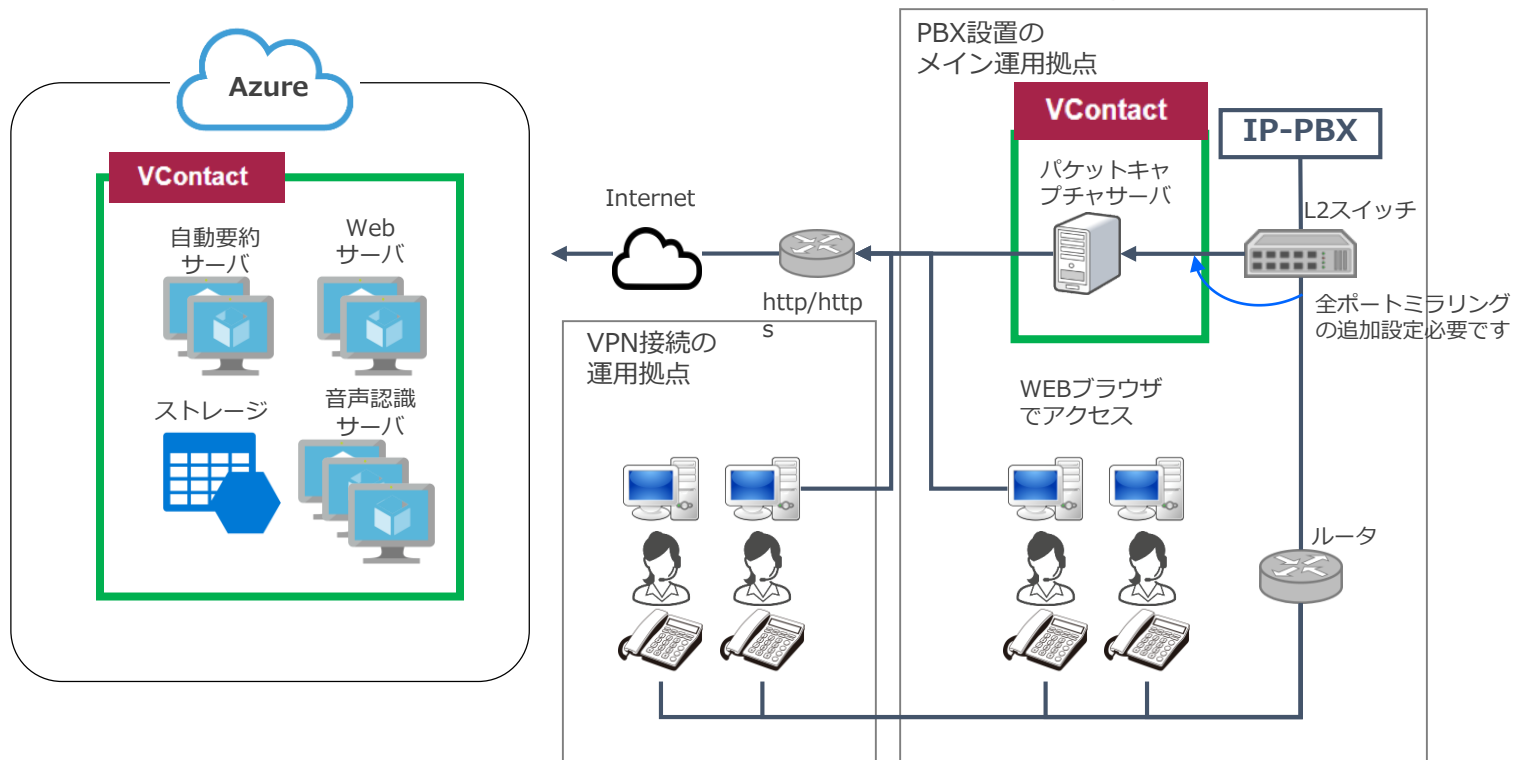
画面をクリックする事で、過去の会話を参照可能

対応中FAQ、対応時間、オペレーター名を表示

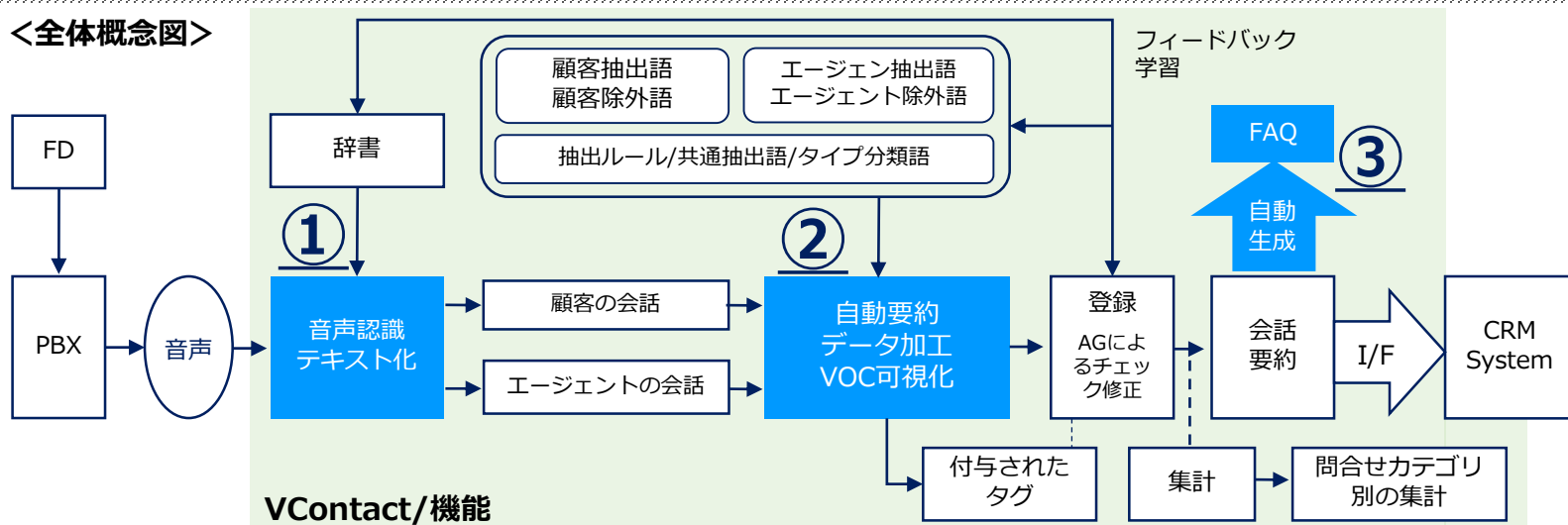
画面をクリックする事で、過去の会話を参照可能

[illegible]

- 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）

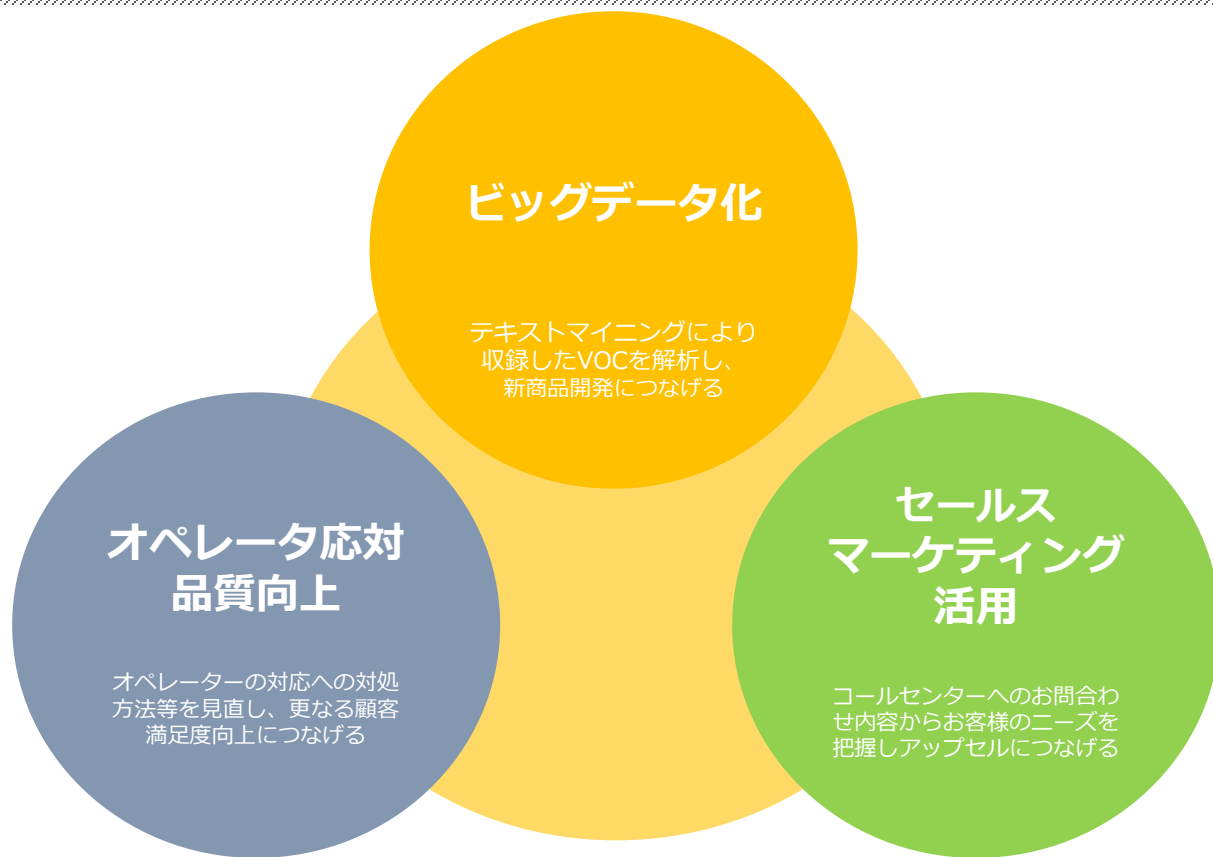
顧客とエージェントの対話内容を、自動要約され、ボタン1つで登録可能な為、後処理の大幅な削減が可能です。  
エージェントがチェック、修正した対話内容は、自動的に辞書にフィードバックされます。

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、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2-2-11 富士ビル 2階 TEL : 03-6550-9830 FAX : 03-6550-9831

MAIL : [kenta.kudo@hmcom.co.jp](mailto:kenta.kudo@hmcom.co.jp)