

問合せ対応の通話内容を自動要約 アフターコールワークの削減と対応記録均一化へ

2024年7月16日

株式会社アイアクト

AI 検索に ChatGPT を付加した「Cogmo Enterprise 生成 AI(コグモ・エンタープライズ・生成 AI)」を提供する株式会社アイアクト（東京都千代田区、代表取締役：笠井隆義、以下、アイアクト）は、コールセンター向けクラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」を月額サービスで提供する株式会社コムデザイン（東京都千代田区平河町、代表取締役社長：寺尾憲二、以下、コムデザイン）と共に、コールセンターのオペレーター支援として、電話での通話記録を自動で要約し記録できる機能を開発、提供いたします。

■背景

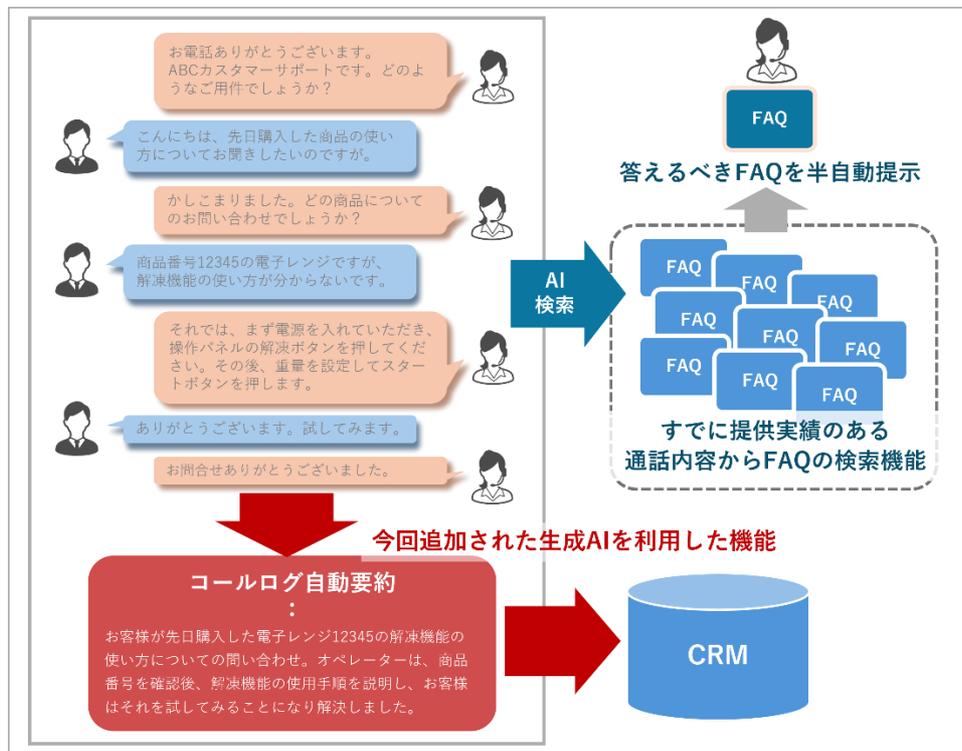
コールセンターでは、人材の不足等の理由から、抜本的な業務改革が必要となっています。中でも、問合せ対応後に通話記録を保管するためのアフターコールワークには多大な時間を要し、生成 AI での業務効率化に期待が寄せられてきました。

既にアイアクトとコムデザインの両社は、電話の音声認識テキストを用いて電話回答用 FAQ を半自動的に検索し、オペレーターの対応業務時間を半減させることを実現していたことから、多くの需要が想定される、コールセンター対応履歴の要約に着目しました。

OpenAI が提供する音声認識モデル「Whisper」と「CT-e1/SaaS」の連携利用をコムデザインの高度な音声加工技術により実現、アイアクトは「ChatGPT」により、会話内容を的確に要約する機能実現を担いました。コムデザインが持つコールセンターに欠かせない電話および音声データに関連する技術力と専門性の高さ、AI 分野のエキスパートのアイアクトが持つ深い造詣と技術力から、ユーザー企業へ提供可能な精度を実現しました。

■機能概要

コールセンターにおける顧客とオペレーターの対話内容を要約し、その内容をテキストで保存が可能、会話終了後に要約した文章を表示したり、直接 CRM に書き込んだり、という処理が可能になります。これにより、電話対応後に膨大な時間を要していたアフターコールワークの時間の短縮やオペレーターのスキルに依存せず対応記録の均一化をはかることが可能になります。



通話内容自動要約の流れ

アイアクトは、今後も Cogmo 製品シリーズの機能とサービスを充実させることで、皆さまの AI 利活用の促進、生産性の向上などに貢献して参ります。

■ 「Cogmo Enterprise 生成 AI」

AI を活用したファイル検索エンジン「Cogmo Search」をベースに、検索結果の上位文章から ChatGPT にて文章要約を表示させることが可能。言葉の揺らぎを吸収し、単語だけではなく、自然言語での検索が可能。更に、検索文とファイル文書の関連性を学習させ、検索結果を最適化できる特徴があり、旧来の検索システムでは実現できなかった検索を提供します。

URL : https://cogmo.iact.co.jp/cogmo_chatgpt.html

AI で解決 Cogmo シリーズ URL : <https://cogmo.iact.co.jp/>

■株式会社アイアクト

Web 制作 30 年。顧客課題やニーズに応える提案・コンサルティングと確かなプロジェクトマネジメントを強みに、大規模 Web サイトの構築・運営を得意とします。加えて、IBM Watson 8 年以上の経験をベースに、AI チャットボット・AI 検索のプロダクト開発、サービス提供を行っており、既存の Web 制作を進化させる価値提供を行っています。

URL : <https://www.iact.co.jp/>

■ 「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型 CTI サービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計 1,745 テナント 31,000 席以上の企業に採用されています。詳細は以下 URL

をご参照ください。

URL : <https://comdesign.co.jp/>

■コムデザインについて

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能な独自のサービスモデルにより、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。近年はCCP※として、“会話”そのものをデータ化して扱う、音声認識や会話解析などのコールセンターDXソリューションとの連携を促進し、コールセンターの新たな価値創造をサポートしております。

※CCP(Converged Communication Platform)とは

「CCP」とはカスタマーとコミュニケーターの“会話”を利用するコールセンターDXソリューションの仕様にあわせて、「音声データ」または「テキストデータ」を柔軟且つ手軽に連携することが可能なコールセンタープラットフォームコンセプトです。

【本リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社アイアクト 広報担当/星さくら

E-Mail: pr@[iact.co.jp]

*上記アドレスの[@]から [] (カッコ) を除いて、@を半角にして送信ください。
