

九州電力と『AIによるコールセンターの自動化・お客様サービス向上を目指した実証実験』の協業契約書締結

2018.6.29

Hmcomm株式会社

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、以下 産総研)発ベンチャー企業 Hmcomm 株式会社(本社：東京都港区、代表取締役 CEO：三本 幸司 <http://www.hmcom.co.jp/>、以下 Hmcomm)は、九州電力株式会社(本社：福岡県福岡市、代表取締役社長：池辺 和弘 <https://www.kyuden.co.jp/>、以下 九州電力)と AI によるコールセンターの自動化・お客様サービス向上を目指す実証実験を進めることとなりました。

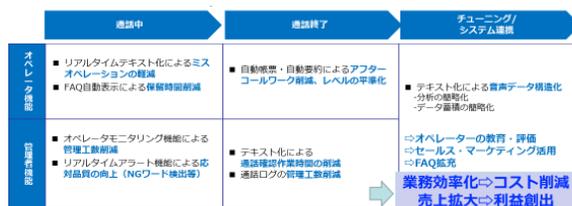
本プロジェクトでは、AI アプリケーション導入によるコールセンター業務の効率化、お客さま満足度の向上を実現し、将来的には、九州モデル(九州方言対応)実装に着手するなど、九州エリアでの事業創出を視野に入れた取り組みを目指して参ります。

今後、次世代音声認識“End-to-End 音声認識 AI”についても共同で検討して参ります。

尚、九州地区での販促及び開発拠点として、今年 9 月に当社熊本オフィスも開設致します。



音声認識 AI を活用したコールセンター業務効率化・お客さま満足度向上を目指した実証実験



Hmcommホームページはこちら

“情報技術(ビジネス)”と“環境保全(エコ)”が融合した九州最大規模の総合展示会『ビジネスシヨウ&エコフェア 2018 Next Stage in KYUSHU』(6.20-21 開催)の九州電力出展ブースにて当社「VContact」展示

<https://kyushu-bseco.com/>

■VContact とは

Hmcomm AI 音声認識・自然言語処理システム“VContact”（コールセンター向けソリューション）は、顧客の音声をリアルタイムに認識しながら、オペレーターとカスタマーの話者をそれぞれテキスト化してモニターに表示しながら FAQ 自動表示、会話終了後に自動要約や FAQ の自動作成を行うシステムです。これにより、オペレーター業務の飛躍的な生産性向上を図ることを可能としております。

また音声よりテキスト化されたデータを活用し、更なる機能拡張を図り、新たな付加価値サービスを創出致します。

「VContact」関連の過去のプレスリリース；

・「VContact」が「OKBIZ. For FAQ」とAPI連携可能

<https://www.atpress.ne.jp/news/155139>

・「VContact 全文書き出し通話記録モデル」ニッテレ債権導入開始

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

・「VContact POC パック」販売開始

<https://www.atpress.ne.jp/news/151243>

・「VContact KYOWA モデル」販売開始

<https://www.atpress.ne.jp/news/147442>

・「VContact」ソニーネットワークコミュニケーションズ採用開始

<https://www.atpress.ne.jp/news/125078>

Hmcomm は、今後も AI 音声テクノロジーを活用した革新的な技術を展開してまいります。

【エンドースメント】

本発表にあたり九州電力株式会社 コーポレート戦略部門 インキュベーションラボ長 中村典弘様よりエンドースメントを頂いております。

この度、弊社は、Hmcomm 株式会社様と協議契約書を締結し、実証実験を開始いたしました。今後、将来の事業化を視野に、Hmcomm 株式会社様とともにコールセンター業務の効率化及びお客さま満足度の向上を目指した実証実験を進めて参ります。

九州電力株式会社

コーポレート戦略部門

インキュベーションラボ長

中村典弘

【九州電力株式会社について】

- 会社名 : 九州電力株式会社
- URL : <https://www.kyuden.co.jp/>
- 設立日 : 昭和26年5月1日
- 所在地 : 福岡県福岡市中央区渡辺通二丁目1番82号
- 事業内容 : 電気事業、ガス供給事業等

【Hmcomm 株式会社について】

- 会社名 : Hmcomm 株式会社
- URL : <http://www.hmcom.co.jp/>
- 設立日 : 2012年7月24日
- 所在地 : 東京都港区虎ノ門2-9-14 郵政福祉虎ノ門第一ビル4階
- 事業内容 : 産総研発のベンチャー企業として、産総研独自の音声処理技術を用いた要素技術の研究／開発、ソリューション／サービスの提供を行っております。
音声処理プラットフォーム「The Voice」を基盤とし、音声認識を民主化し、キーボードレスの新しい社会を自ら創造します。

●VContact (AI × コンタクトセンター)の主な機能

1. 音声認識でリアルタイムに自動テキスト化
2. テキスト化された会話を分析して、登録しておいた FAQ からお問合せ内容に対する回答候補をオペレーターに提示
3. 通話終了後、対応内容を自動的に指定フォームに連携可能
4. 自動帳票化や自動要約の拡張機能なども対応可能
5. テキスト化後、訂正・保存の対応可能で、訂正内容は学習情報として蓄積

●関連ライセンス取得特許

特許 4604178 「音声認識装置及び方法ならびにプログラム」

特許 4997601 「音声データ検索用 WEB サイトシステム」

特許 5366169 「音声認識システム及び音声認識システム用プログラム」

【国立研究開発法人産業技術総合研究所(産総研)について】

日本最大級の公的研究機関として日本の産業や社会に役立つ技術の創出とその実用化や、革新的な技術シーズを事業化するための「橋渡し」機能に注力する研究所。全国 10 か所の研究拠点で約 2,000 名の研究者がイノベーションを巡る環境の変化やそれらを踏まえて策定された国家戦略等に基づき、イノベーション・ナショナルシステムの中核的、先駆的な立場で研究開発を行っています。