

AWS のクラウド型コンタクトセンターサービス Amazon Connect と音声 AI コンタクトセンター向け プロダクト「VContact」が連携

2018.10.18

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/>、以下 Hmcomm)の音声 AI コンタクトセンター向けプロダクト「VContat」と、アマゾン ウェブ サービス (以下、AWS) のクラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect」が連携し、サービス提供に合意いたしました。

今回の連携により、音声 AI コンタクトセンター向けプロダクト「VContact」をよりスムーズにより迅速に多くのお客様へ提供することが可能になります。

また、Hmcomm はアマゾン ウェブ サービスの「AWS Partner Network」に加入しています。



■ Amazon Connect とは

あらゆる規模の顧客窓口をセルフサービスで構築して、より良いサービスを低コストで提供できるクラウド型コンタクトセンターサービスです。世界中のスタッフが日々何百万件もの問い合わせに対応するアマゾンのコンタクトセンターと同じ技術が Amazon Connect に使われています。

■ 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プロダクト）は、

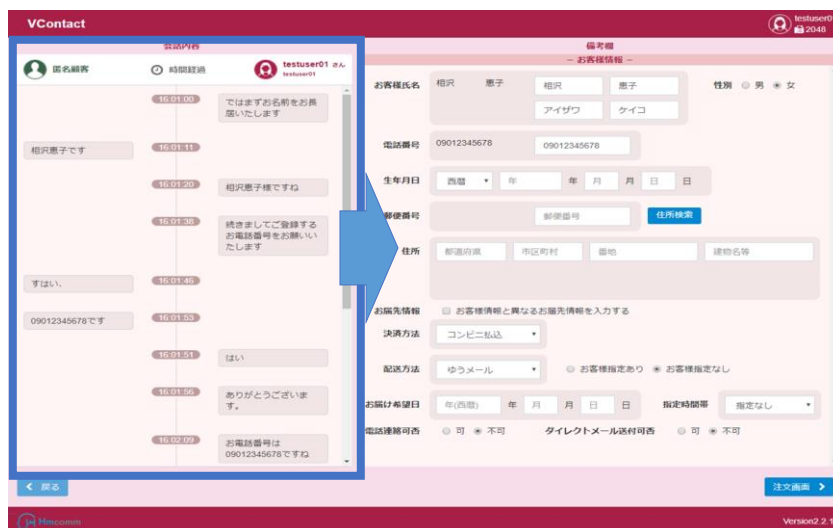
顧客の音声をリアルタイムに認識しながら、オペレーターとカスタマーの話者をそれぞれテキスト化してモニターに表示しながら FAQ 自動表示、会話終了後に自動要約や FAQ の自動作成を行うシステムです。これにより、オペレーター業務の飛躍的な生産性向上を図ることを可能としております。

また、「VContact」には、ユーザー様自身で音声認識率を向上させることが可能な自動学習機能を提供しております。これにより運用コストを抑えることが出来ます。

■ VContact 通販会社向けコンタクトセンター特化モデルについて 図 1

お客様との会話をリアルタイムに音声認識を行い、お客様のご氏名、生年月日、電話番号、性別、郵便番号、住所、配送日、注文商品名、決済方法、お届け先住所、お届け希望日、お届け希望時間、などを自動で、受注画面へ自動転記します。導入済みの受発注システムとの連携も可能です。

また、「PCIDSS」の対応をしております。

The image shows a screenshot of the VContact software interface. On the left, there is a chat window with a list of messages and a text input field. On the right, there is a form for entering customer information, including fields for name, phone number, birth date, gender, postal code, address, and delivery options. A blue arrow points from the chat window to the form, indicating that the information from the chat is being automatically transferred to the form.

※図 1 通販業界特化モデル

VContact の過去のプレスリリース

1. Hmcomm の音声認識プラットフォーム「VContact」、コールセンター業務の効率化を図るソリューションとして、ソニーネットワークコミュニケーションズが採用

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

2. ニッテレ債権株式会社、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」の運用拡大を決定

http://www.nts-servicer.co.jp/news/_1282.html

3. 「Hmcomm 株式会社「VContact」が「OKBIZ. for FAQ」とAPI連携が可能に、対応業務の効率化と品質向上を実現」

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

4. 通販会社向けコールセンターに特化！ AI 音声認識プラットフォーム「VContact KYOWA モデル」を販売開始

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

Hmcomm は、今後も AI 音声認識・自然言語処理を活用した付加価値のあるソリューションの創出と提案を行ってまいります。

【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 : 東京都港区芝大門 2-11-1 富士ビル 2 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。

●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」

Amazon Web Services、アマゾン ウェブ サービス、AWS、“Powered by AWS”ロゴ及び Amazon Connect は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。