

(報道発表資料)

「高い・大変・難しい」を解決する 音声認識サービス『ACT-VOC Pro』の提供開始について ～コンタクトセンター運営のプロが VOC 利活用をアクティベート～

2019年11月12日

株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト
Hmcomm 株式会社

株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：横山 桂子 以下、NTT マーケティングアクト）は、コンタクトセンターに集約される顧客の声（Voice Of Customer 以下、VOC）の体系的な利活用を促進する音声認識サービス『ACT-VOC Pro』の提供を開始します。

『ACT-VOC Pro』は、Hmcomm 株式会社(本社：東京都港区、代表取締役：三本 幸司 以下、Hmcomm)と提携し、同社が提供する多様な業界で導入実績のあるコンタクトセンター向け AI ソリューション「VContact」をベースに、NTT マーケティングアクトが、長年の実績から培った運営プロフェッショナルとしてのノウハウをもとに、VOC 利活用をアクティベート（活性化）させる機能を実装し、独自開発しました。

1. 背景

コンタクトセンターの品質改善や業務効率化、経営改善へ向けた顧客の声の分析等、様々な領域で効果が期待される音声認識サービスの導入ニーズは非常に高いです（導入予定企業：約 25%^{※1}）。しかしながら、「高額な導入コスト」「継続的な運用が大変（音声認識チューニングや FAQ 設定等）」「業務設計が難しい」という三大課題があり、導入企業は一部に留まっている状況です（導入済企業：約 14 %^{※2}）。

多くのクライアントがこれらの課題を解決し、音声認識サービスを気軽かつ効果的にご利用いただくことを目的に、NTT マーケティングアクトは本サービスを開発しました。

※1 出典：株式会社リックテレコム『コールセンター白書 2018』

※2 出典：株式会社リックテレコム『コールセンタージャパン 2018 年 10 月号』

2. 概要

（1）『ACT-VOC Pro』の概要

『ACT-VOC Pro』は、セキュアで高品質な NTT マーケティングアクトの AI コンタクトセンタ基盤に新たに構築した、多彩な機能を有するローコストな音声認識サービスです。

コンタクトセンター運用に追加実装することで、リアルタイムで音声をテキスト化することが可能になり、高品質な応対やセンター品質管理の体系化、VOC データを活用したマネジメントサイクル等、コンタクトセンターの更なる高度化を促進します。

サービスイメージ



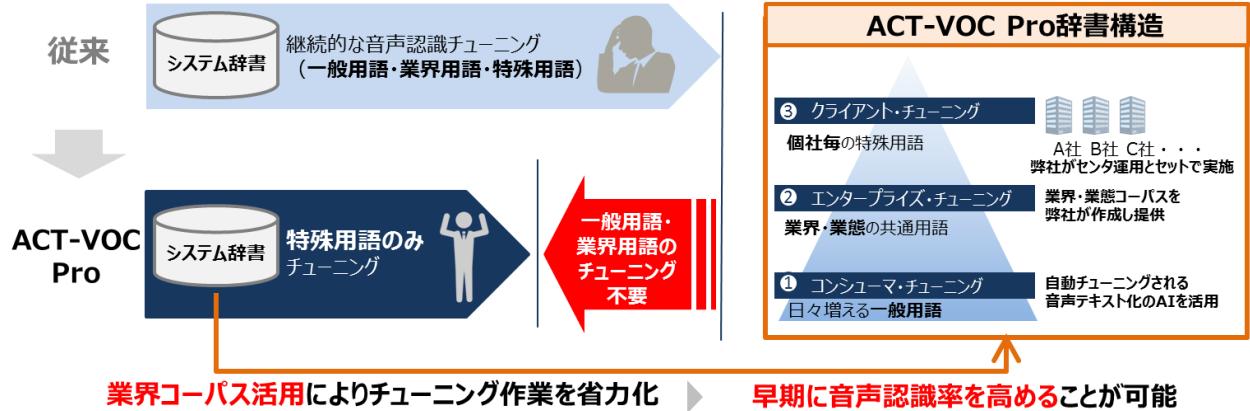
(2) 独自開発機能の特長

① ローコスト・スピーディーな提供を実現するマルチテナント型システム

音声認識システムをマルチテナント型で構築したことで、クライアント毎に大規模なシステム構築が不要となるため、ローコストに提供可能です。必要な機能を選択するだけで、スピーディーに導入可能です。

② 音声認識チューニングを省力化する業界別辞書（コーパス）の提供

一般用語の自動学習に加え、センター運営者にてチューニングを簡易に実施できます。更には、独自に作成するコーパスを活用いただくことでチューニング作業を省力化し、早期に音声認識率を高めることができます。



③ 多様なシステム機能・サービス連携

オペレーター支援機能（FAQ レコメンド、自動帳票、要約、CRM 連携等）やスーパーバイザー支援機能

(テキストモニタリング、アラート機能、リモート支援等) の活用により、センター品質改善や業務効率化の効果が期待できます。

更には、AI コンタクトセンタ基盤で提供する「VOC 分析・コンサルティング」「高度 FAQ コンサルティング^{※3}」等とサービス連携も可能です。

※3 関連ニュースリリース：VOC データから FAQ を自動生成する『Q&A Generator』導入による「高度 FAQ コンサルティングサービス」の本格運用開始（<https://www.nttact.com/info/detail/190910>）

④ CTI 連携による VOC と CRM のデータ統合

CTI を活用することで、蓄積された VOC データと CRM データを統合することが可能となります。また、統合データを多角的に分析することで、より深い洞察に基づく顧客理解を促進します。

（3）『ACT-VOC Pro』の提供

① 受付開始日

2019 年 11 月 12 日（火）

② 提供方法

NTT マーケティングアクトのコンタクトセンター運用ソリューションとセットで提供いたします。

※提供条件は運用規模 20 席以上とします。

③ 費用

サービス月額利用料（税別）：20,000 円～／席

※上記に加え、初期費用としてお客様のご利用環境に応じた基本設定費用が必要です。

※コンタクトセンター運用ソリューションに関わる費用は別途必要です。

※クライアントの要求仕様によっては、上記の金額で提供できない場合もございます。

（4）各社の役割

NTT マーケティングアクト

- ・『ACT-VOC Pro』のサービス提供
- ・コンタクトセンター運用ソリューションの提供

Hmcomm

- ・『ACT-VOC Pro』の技術サポート
- ・音声認識／自然言語処理／感情認識領域等における研究・開発

3. 今後の展開

NTT マーケティングアクトは、「音声認識を民主化し、キーボードレスな社会創造の実現」をめざす Hmcomm とともに開発した音声認識サービス『ACT-VOC Pro』の提供をはじめ、様々な最新のテクノロジーを活用し、更なるコンタクトセ

ンターの高度化を促進します。また、VOC や FAQ をはじめとする多様なデータの利活用により、コンタクトセンターをプロフィットセンター化することで、クライアントのバリューパートナーとしてカスタマーエクスペリエンスの向上をめざします。

【本件に関するお問い合わせ先】

(1) NTT マーケティングアクト

① 報道機関からのお問合せ

カスタマーソリューション事業推進部 企画部門 ビジネスプラットフォーム担当[担当：米林 岡田 井上]

TEL : 06-6450-5548

(月～金：9 時 30 分～18 時 00 分/土日祝および年末年始を除く)

② サービス導入に関するお問合せ

カスタマーソリューション事業推進部 第二営業部門 プロジェクト推進担当[担当：丸野 伊藤 宮崎]

TEL : 06-6450-5502

(月～金：9 時 30 分～18 時 00 分/土日祝および年末年始を除く)

(2) Hmcomm

報道機関からのお問合せ

営業部 [担当：大貫]

TEL : 03-6550-9830

(月～金：10 時 00 分～18 時 00 分/土日祝および年末年始を除く)

※電話番号をお確かめのうえ、お間違いないようお願いいたします。