

2017年10月17日

SCSK株式会社

最新 AI 技術を各所に採用、「話し言葉」に適したテキスト分析ツール 「VOiC Finder」バージョン 2.0 提供開始 ～AI 活用で分析サイクルスピードアップと分析性能・操作性を向上～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員:谷原 徹、以下SCSK)は、話し言葉など表現ゆれが発生する日本語文章を精度高く、かつ超高速な分析を可能にするソフトウェア「VOiC Finder (ヴォイスファインダー)^{※1}」のバージョン 2.0 を 2017 年 10 月 1 日から提供開始しました。

※1:コールセンターに入ってくる声(お客様の声を音声認識システムでテキスト化した音声テキスト)をリアルタイム分析するために、SCSKが2016年5月にリリースしたテキスト分析ツール

1. 「VOiC Finder」の概要

「VOiC Finder」は、「書き言葉^{※2}」だけではなく、従来困難とされていた「話し言葉」(音声認識テキストのような会話体のテキスト)の分析を可能とするソリューションです。特に、音声認識システムと組み合わせることにより、会話中にどのような話題があったのかを自動出力し、お客様のご質問やご不満などの話題を正確に把握し、お客様の声を必要とする部署に即座に届けることが可能になります。

また、コールセンターでの導入のしやすさにも配慮し、「ありがとう率^{※3}」の抽出に必要な辞書を標準装備しており、通常、数か月かかる抽出辞書の設定作業などを行う必要もなく、導入後すぐに活用できます。

さらに、解析のスピードにも特長があり、通常の PC サーバーにおいてもお客様の声のリアルタイム分析や、大量のテキストデータの一括分析が可能です。

※2:ソーシャルメディア、メール、日報、アンケート、報告書など

※3:顧客満足度をはかる KPI の一つ

2. 「VOiC Finder」バージョン 2.0 の主な改良点

(1)分析作業効率の大幅向上

分析辞書^{※4}の品揃え強化などにより、分析サイクルのスピードアップを図りました。

※4:ありがとう率抽出辞書、応対品質自動評価辞書、お困りごと抽出辞書、ポジネガ辞書、ご要望抽出辞書

(2)AI技術を活用した分析性能の大幅アップ

ディープラーニング技術を搭載した重要表現の自動抽出機能、類似表現の自動出力など、分析性能の大幅アップを図りました。

(3)「分析操作性」の大幅アップ

未分類データ自動抽出、解析結果の関連文章部分の自動表示などの機能追加により、分析操作性の大幅アップを図りました。



「VOiC Finder」での自動分類からBIツールでの分析事例

(左:コールリーゼン分析、右:ありがとう率)

3. 「VOiC Finder」の価格

標準価格 1サーバーライセンス 1,200 万円(税別)

※導入のためのハードウェア、ミドルウェア、導入費用などは別途必要となります

4. SCSKの今後のビジネス

SCSKは2008年度からコールセンターへの音声認識システム活用の取り組みを開始し、VOC分析など独自の視点と技術で、ソリューション開発/提供してきました。

今後も、音声認識システムの活用、テキストマイニング、AI型自動応答システムなどのソリューションを通じて、お客様の声と企業をつなぐ次世代コールセンター構築に貢献します。

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

AMO 第一事業本部 AMO 営業部 増田

TEL: 06-4863-2611

E-mail: VOiC-Support@ml.scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 栗岡

TEL: 03-5166-1150

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。

本サービスに関連したイベント紹介

「コールセンター/CRM デモ&カンファレンス 2017 in 東京」

開催日時: 2017年11月9日~10日

開催場所: 池袋サンシャインシティ・文化会館

※ブース展示では、終日「VOiC Finder」の製品展示・デモンストレーションを行います