

2023年11月7日
SCSK株式会社

SCSK、Azure OpenAI Service と クラウド型コンタクトセンターシステム「PrimeTiaas」を連携、 音声認識、自動要約、CRM まで一連のサービスとして提供開始

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長:當麻 隆昭、以下 SCSK)は、クラウド型コンタクトセンターサービス「PrimeTiaas」と Azure OpenAI Service を連携し、コンタクトセンターの対応内容を自動要約することにより、オペレーターの生産性向上に寄与するサービスを 2023 年 11 月 1 日より提供開始しました。

1. 概要

SCSKでは、AVAYA ベースのクラウド型コンタクトセンターサービス「PrimeTiaas」に、音声認識システム (AmiVoice Communication Suite:株式会社アドバンス・メディア)や、各種 CRM など、様々なシステムと連携したトータルサービスを提供しています。

Azure OpenAI Service の登場以来、多くのお客様から「PrimeTiaas」と生成 AI との連携サービス提供のご要望をいただいております。第一弾として「PrimeTiaas 自動要約オプション」の提供を開始しました。

「PrimeTiaas 自動要約オプション」はテキスト化されたコンタクトセンターの対応内容を自動要約、CRMと連携する一連のサービスです。これにより、対応記録業務の効率化、対応記録の品質向上、VOC 分析への活用など、コンタクトセンターの様々な業務の高度化/効率化が可能となりました。

2. 「PrimeTiaas 自動要約オプション」の特長

1) リアルタイム自動要約が可能

「PrimeTiaas」およびバンドル提供している「AmiVoice Communication Suite」との連携により、リアルタイムに自動要約結果を出力します。

2) 生成 AI を活かす、独自の前処理

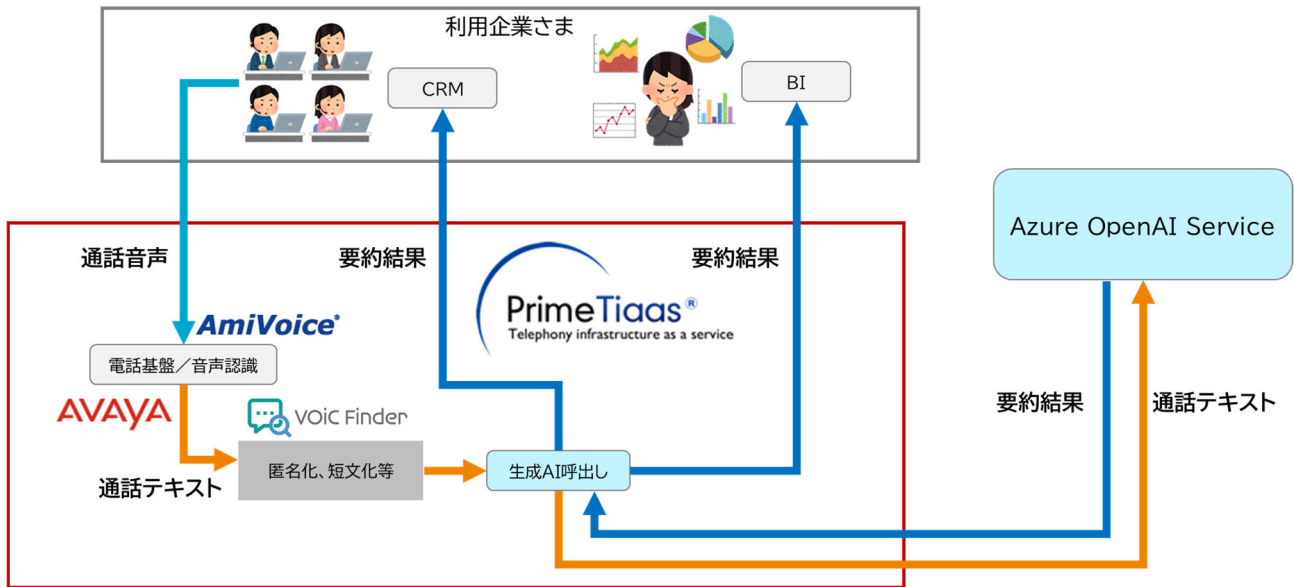
生成 AI に適切な文章で連携し、機能を最適に利用できるよう、本サービスではSCSKが提供するテキスト分析ツール「VOiC Finder」を用いて、匿名化、短文化など、きめ細かい前処理を実施します。

3) VOC 分析、センター対応品質向上にも活用

テキスト化されたコンタクトセンターの対応内容を自動要約した結果は、VOC 分析、対応自動評価など、様々な用途で活用できます。

4) 自動要約した結果を CRM へ連携可能

自動要約した内容を CRM に連携するための、専用 API を準備しています。



PrimeTiaas 自動要約オプションを含めたサービス範囲



通話音声を音声認識した通話テキストを元に、生成 AI がリアルタイムに要約

3. 販売価格

「PrimeTiaas 自動要約オプション」は、クラウド形態により、2 系統の価格を予定しています。

パブリッククラウドとしての提供： 初期:1,000 千円、月額:150 千円(固定)+1席当たり 3 千円

プライベートクラウドとしての提供： 初期:3,000 千円、月額:150 千円(固定)+1席当たり 5 千円

※「PrimeTiaas」自体の導入費用および、ランニング費用が別途必要となります。

※連携先の生成 AI サービスは、別途費用が必要となる場合がございます。

※専用の API で連携可能な CRM に関してはお問い合わせください。

4. 今後の予定

2024 年度末までに、40 社への提供を目指します。更に「PrimeTiaas 自動要約オプション」に続く、生成 AI の活用によるコンタクトセンターの業務高度化に寄与するサービスを、順次リリースしてまいります。

日本マイクロソフト株式会社様からのエンドースメント

日頃より日本マイクロソフトとのビジネスを推進いただき、心より感謝申し上げます。

この度、クラウド型コールセンターサービス「PrimeTiaas」に Azure OpenAI Service を連携いただき、提供開始をされましたこと、誠にありがとうございます。

SCSK株式会社様は Microsoft Azure 及び Azure OpenAI Service において高度な専門性と豊富な経験を有し、多くのお客様の課題解決やデジタルトランスフォーメーションの推進に貢献されています。

SCSK株式会社様のサービスは、Azure OpenAI Service を活用して、最適な対応を提案する画期的なサービスです。このサービスにより、お客様の作業負荷の軽減、業務効率化による生産性向上が促進されるだけでなく、お客様満足度の向上やブランドイメージの強化にも寄与することを期待しております。

今後も日本マイクロソフトは、SCSK株式会社様との強力な連携を通じて、お客様の成功に貢献してまいります。

日本マイクロソフト株式会社 業務執行役員 パートナー事業本部
エンタープライズパートナービジネス統括本部 統括本部長 木村 靖

日本アバイア株式会社様からのエンドースメント

この度、SCSK様の Microsoft Azure OpenAI を PrimeTiaas と連携する新サービス開始を心より歓迎致します。SCSK様は、日本市場においてアバイアベースのクラウドコンタクトセンターサービスを強力に牽引しており、また AI やデジタル機能など先端技術についても積極的な開発投資を行い、常にコンタクトセンター市場をリードして頂いています。

従来のサービスに加え、アバイアの新たなパブリッククラウドサービスである Avaya Experience Platform™ (略称: AXP)の採用、およびこの度サービス開始する Microsoft Azure OpenAI との連携ソリューションは、コンタクトセンター業務の劇的な生産性向上、品質向上が期待できます。今後もSCSK様とのパートナーシップを強化し、様々なお客様に貢献するソリューションの提供を目指して参ります。

日本アバイア株式会社 代表取締役社長 内山 知之

株式会社アドバンスト・メディア様からのエンドースメント

生成 AI の登場は、私たちの生活やビジネスシーンに大きな変化と新たな可能性をもたらしました。本ソリューションの提供を通して、カスタマーサポート領域における生成 AI 活用推進の一翼を担えることを大変喜ばしく思っております。

従来のトータルサービスに生成 AI が加わることで、新たなシナジーが生まれると確信しています。今後も、コンタクトセンター業界のさらなる業務効率化、応対品質・顧客満足度の向上の実現を目指し「AmiVoice Communication Suite」の研鑽に努めてまいります。

株式会社アドバンスト・メディア CTI 事業部 事業部長 今宮 元輝

「PrimeTiaas」について

<https://www.scsk.jp/sp/primetiaas/>

「VOiC Finder」について

https://www.scsk.jp/product/common/voic_finder/index.html

「Azure OpenAI Service」について

<https://azure.microsoft.com/ja-jp/products/ai-services/openai-service/>

「Avaya Experience Platform™」について

<https://www.avaya.com/jp/products/experience-platform/>

「AmiVoice Communication Suite」について

<https://www.advanced-media.co.jp/lp/communication-suite/>

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

ソリューション事業グループ

クラウドサービス事業本部 コンタクトセンターサービス部

E-mail: ccs-sales@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

企画本部 広報部 土岐

TEL:03-5166-1150

※ Microsoft、Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標、または商標です。

※ 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。