



2017年4月20日

株式会社エネコム・コミュニケーションズ

株式会社日立製作所

エネコムと日立で実証実験を実施し、コンタクトセンター業務における音声データのリアルタイムな利活用による業務の効率化などを検証

中国電力株式会社のグループ会社で、主に中国地域において情報通信事業を展開している株式会社エネコム・コミュニケーションズ(取締役社長：熊谷鋭／以下、エネコム)は、株式会社日立製作所(執行役社長兼 CEO:東原 敏昭／以下、日立)の協力のもと、2017年1月から3月までコンタクトセンター業務における音声データのリアルタイムな利活用に関する実証実験を実施しました。本実証実験では、サービス品質の向上や業務の効率化を目的に、検証用環境での通話を音声データとしてリアルタイムに利活用し、オペレーターの応対支援を行うことで、オペレーターの業務負荷や応対時間の削減などの効果が期待できることを確認しました。

IoT(Internet of Things)技術の進展に伴い、さまざまなデータの利活用によりビジネスの新たな価値創出をめざす取り組みが活発化しています。コンタクトセンターにおいても、「お客様の声」という音声データを活用し、サービス品質や売上向上などのさまざまな課題を解決することが期待されています。一方で、これに伴い、取り扱うデータの増加や業務の複雑化が進むことから、オペレーターの業務負荷の増加につながるなどが懸念されています。

このような背景のもと、エネコムでは、音声認識や人工知能(Artificial Intelligence、以下「AI」)などの技術を活用し、コンタクトセンターなどにおけるサービス品質の向上や業務の効率化、経営課題の解決・施策の立案支援をめざす検討を開始しました。この一環として、日立が保有する音声認識技術と、エネコムが提供している個人向けインターネット接続サービスである「メガ・エッグサービス」のFAQ*1 データとを組み合わせ、音声データのリアルタイムな利活用に関する実証実験を実施しました。

*1 FAQ(Frequently Asked Questions): お客様から頻りに寄せられる質問に対し、想定される回答をまとめたもの。

本実証実験では、リアルタイムに音声をテキスト化し、さまざまなアプリケーションとの連携を可能にする日立の「コンタクトセンター業務効率化支援サービス」*2 の主要技術を活用しています。具体的には、検証用環境での通話中の音声をリアルタイムにテキスト化するとともに、テキスト化されたキーワードをもとに「メガ・エッグサービス」のFAQ データベースを自動検索し、回答候補を画面に表示する実験を行いました。これにより、オペレーターの業務負荷や応対時間の削減、および、業務経験の浅いオペレーターの支援として効果が期待できることを確認しました。

*2 2017年3月23日日立ニュースリリース「リアルタイムに顧客とオペレーターの通話内容をテキスト化し活用する『コンタクトセンター業務効率化支援サービス』を販売開始」<http://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2017/03/0323a.html>

エネコムは今回の実証実験の結果を踏まえ、今後も日立とともに、顧客の質問意図を理解し、対話

しながら質問内容を絞り込む「AI を活用した自動音声対応」などに取り組み、それらの活用およびサービス化をめざします。さらに、音声と業務データの統合分析によるマーケティング施策の立案支援など新たな価値創出に取り組んでいきます。

また、日立は、本実証実験の成果や得られた知見・ノウハウを「コンタクトセンター業務効率化サービス」に取り込むなど継続的な強化を行い、IoT プラットフォーム「Lumada(ルマーダ)」をベースとしたサービスの一つとして、幅広い業種・業態への展開を推進し、企業の新たなビジネス価値創出を支援していきます。

■日立の「コンタクトセンター業務効率化サービス」について

本サービスは、リアルタイムにテキスト化した音声データを FAQ データベースなど各種システムと連携し、業務効率やサービス品質向上を支援するものです。「お客さまの声」などの音声データを業務データと組み合わせて活用することで、企業の課題解決を支援するソリューションである「音声データ利活用ソリューション」にて提供する各種サービスの一つとして提供しています。

「音声データ利活用ソリューション」に関する Web サイト

http://www.hitachi.co.jp/IoTM2M/speech_recognition/

■商標に関する表示

・記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社エネルギー・コミュニケーションズ 経営戦略本部 [担当:河田、川崎]
〒730-0051 広島市中区大手町二丁目 11 番 10 号
TEL:050-8201-1505

株式会社日立製作所 中国支社 電力部 [担当:三戸、水野]
〒730-0036 広島市中区袋町 5 番 25 号
TEL:082-546-6132(直通)

お問い合わせフォーム：

<https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/area/chugoku/form.jsp>

■報道関係お問い合わせ先

株式会社エネルギー・コミュニケーションズ 経営戦略本部 [担当:河田、川崎]
〒730-0051 広島市中区大手町二丁目 11 番 10 号
TEL:050-8201-1505

株式会社日立製作所 システム&サービスビジネス統括本部 広報部 [担当:本村、織]
〒140-8572 東京都品川区南大井六丁目 27 番 18 号 日立大森第二別館
TEL:03-5471-8900(直通)
E-mail:koho@itg.hitachi.co.jp

以上