

2018 年 8 月 31 日

丸紅情報システムズ株式会社

コールセンター向け AI 音声テキスト化ソリューションを販売開始

丸紅情報システムズ株式会社（以下、MSYS／エムシス）は、Hmcomm 株式会社（以下、Hmcomm／エイチエムコム）のコールセンター向け AI 音声テキスト化ソリューション「VContact」を販売開始します。

VContact は、国立研究開発法人産業技術総合研究所（以下、産総研）の先端技術をもとに構築された AI 音声認識エンジン「KALDI」を搭載し、WEB データの自動取り込みや社内システムからの用語採録など、独自の自動学習による認識精度の改善、新語対応を実現した音声テキスト化ソリューションです。コールセンターに導入することで、オペレータとサービス利用顧客の通話を全文テキスト変換し、通話中のキーワードに応じた FAQ をオペレータ画面に表示し、通話終了後に通話記録を要約するなどコールセンターのオペレータ業務削減を実現します。また、VContact は、MSYS の既存取り扱い製品であるコールセンターシステムなどの製品およびサービスと組み合わせてお客様へ提案、提供することが可能です。

MSYS は、従来のビジネスに加えて、お客様のビジネス変革を全面的に支援する Trusted Adviser として、さまざまな企業とパートナー関係を構築しています。今回、お客様の IT デザイン全体を策定している一環で VContact に着目し、Hmcomm と代理店契約を締結しました。MSYS は、今後も既成概念に囚われず、Hmcomm をはじめとするベンチャー企業が保有する最新テクノロジーを利活用し、Trusted Adviser としてお客様のビジネス変革を支援していきます。

【Hmcomm について】

Hmcomm は、2014 年に産総研発ベンチャーとして称号付与を受け、音の人工知能の研究とその研究成果の社会実装に取り組んでいます。産総研との強固なパートナーシップを背景に、最高水準の音声技術を提供することで、お客様に今までにない価値を提供します。

「The VOICE JP」では、AI 音声テキスト化ソリューション「VContact」、ロボットと音声認識による無人化ソリューション「VRobot」、「AIxCRM」、会議と音声認識などによる音の RPA ソリューション「VMeeting」、電話と音声認識による音の RPA ソリューション「Twilio」、音声・動画のデータ化による字幕化ソリューション「VBox」を提供します。

【丸紅情報システムズについて】

丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスを、お客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点からお客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

＜お問い合わせ先＞

丸紅情報システムズ株式会社

経営企画部 広報課（プレス関係者窓口）

〒169-0072 東京都新宿区大久保 3-8-2 新宿ガーデンタワー

電話：03-4243-4040

URL：<http://www.marubeni-sys.com/>

＜製品に関するお問い合わせ＞

丸紅情報システムズ株式会社

IT デザイン事業本部 エンタープライズ営業第二部

電話：03-4243-4501

* 文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

* ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報であり、予告なく変更される場合があります。