

MSYS Omnis の標準機能バージョンアップおよび管理者機能の提供開始

丸紅情報システムズ株式会社(略称:エムシス/MSYS 以下、MSYS)は、Google Cloud Platform™ を利用したクラウド AI サービス「MSYS Omnis」(名称:エムシス オムニス 以下、オムニス)の標準機能をバージョンアップするとともに、管理者機能を提供開始します。

オムニスは、Google™ が提供する音声認識精度の高い Google Cloud Speech-to-Text を利用した従量課金制のクラウド AI サービスです。MSYS がコンタクトセンターでの利用シーンに合わせて独自に開発した「チューニングレス運用の簡便性」、「導入までのスピード」、「価格優位性」を特徴とし、音声認識に加えて、文章要約や AI FAQ など多くの機能を搭載しています。標準機能のバージョンアップでは、これまでオプション機能として有償提供してきた文章要約・AI FAQ・感情分析の各機能を、追加費用を必要としない標準機能として提供します。

オムニスの管理者機能は、管理者のグループに属するオペレータの通話をリアルタイムで確認でき、事前に設定した使用禁止単語が発話された場合には管理者に注意喚起します。また、お客様とオペレータの感情を分析し、「平静・喜び・怒り・悲しみ」の4つの感情を数値化します。双方の感情を察知して迅速なオペレータ支援を実現し、業務環境の改善に役立てることができます。

MSYS は、今後もコールセンターの対応品質向上、および業務効率化を検討している企業・団体に向けてオムニスを提案していきます。

MSYS Omnis 製品紹介 Web ページ

https://www.marubeni-sys.com/msys_omnis/index.html

【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)

URL: <https://www.marubeni-sys.com/>

〒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

<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

CRM ソリューション事業本部 CRM ソリューション営業部

電話:03-4243-4310

* 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。

* Google および Google Cloud Platform は、Google LLC の商標です。

* 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。