



2024 年 7 月 30 日
丸紅情報システムズ株式会社

MSYS Omnis とオペレータ感情解析ケアツール「Beluga Box SaaS」の連携開始

丸紅情報システムズ株式会社(略称:エムシス/MSYS 以下、MSYS)は、音声認識、FAQ、文章要約、感情分析などのコンタクトセンター向けクラウドサービス「MSYS Omnis(エムシス オムニス) 以下、Omnis)」と株式会社シーエーシー(以下、CAC)が提供するオペレータの感情、話し方から応対品質評価を自動スコアリングする「Beluga Box SaaS(ベルーガ ボックス サーズ)」を連携したソリューション提供を開始します。

昨今、コンタクトセンターの応対業務は、AI による自動応答の技術発展などを背景として、スタッフによる応対に更なる高度化が求められています。応対品質の向上を目的として、多くのコンタクトセンターでは手作業で通話内容をテキスト化して評価を行っていましたが、人材不足の影響などから丁寧に評価業務を行うことが困難であることが課題になっています。

Omnis と Beluga Box SaaS の連携ソリューションは、Beluga Box SaaS が提供する音声解析機能を利用してコンタクトセンターのオペレータ応対品質の評価を自動スコアリングする機能を提供します。品質評価レポート自動生成機能は、手本となる通話データを登録し、手本と評価対象オペレータの通話内容の比較から応対品質を自動評価します。自動化することで、抜き取り検査ではなく全体検査を実現するとともに、客観的な評価を提供します。また、通話データと通話内容テキスト、評価スコアを記録することで、実際の通話データを利用したオペレータへの応対品質向上の適切な指導をスムーズに実施することに貢献します。指導が必要なオペレータの通話履歴を検索できることで、指導の効率化を実現します。さらに、Beluga Box SaaS は、音声感情解析 AI「Empath」の技術を用いて、応対の元気度や顧客の発言内容からフォローが必要なオペレータを抽出し、AI が自動でフォローをすることでオペレータのフォローを実現します。Omnis と Beluga Box SaaS の連携ソリューションは、コンタクトセンター全体の応対品質向上に必要な、品質の高いオペレータの定着率向上に貢献します。

MSYS は、Omnis とさまざまなサービスを組み合わせたソリューションの提供を通じて、コンタクトセンター業界の課題解決と発展に貢献します。

製品サイト:https://www.marubeni-sys.com/msys_omnis/





【株式会社シーエーシーについて】

所在地:東京都中央区日本橋箱崎町 24 番 1 号

代表者:代表取締役社長 西森良太

資本金:4 億円(東証プライム上場 株式会社 CAC Holdings の 100%子会社)

事業内容:システム構築サービス、システム運用管理サービス、業務受託サービス

URL:<https://www.cac.co.jp/>

【丸紅情報システムズについて】

丸紅情報システムズは、丸紅 I-DIGIO グループの一員として、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(プレス関係者窓口)>

丸紅情報システムズ株式会社 経営企画部

〒112-0004 東京都文京区後楽 2 丁目 6 番 1 号 住友不動産飯田橋ファーストタワー

電話:03-4243-4040

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

<製品に関するお問い合わせ>

エンタープライズソリューション事業本部 営業第二部

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。

*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。