

FAQ 支援から対話状況のモニタリングまで！
AI でお問い合わせ対応業務が 劇的に変わる。



- コンタクトセンター 向け対応支援サービス -



POINT1

顧客とオペレーターの会話を
AI がリアルタイムに音声認識！

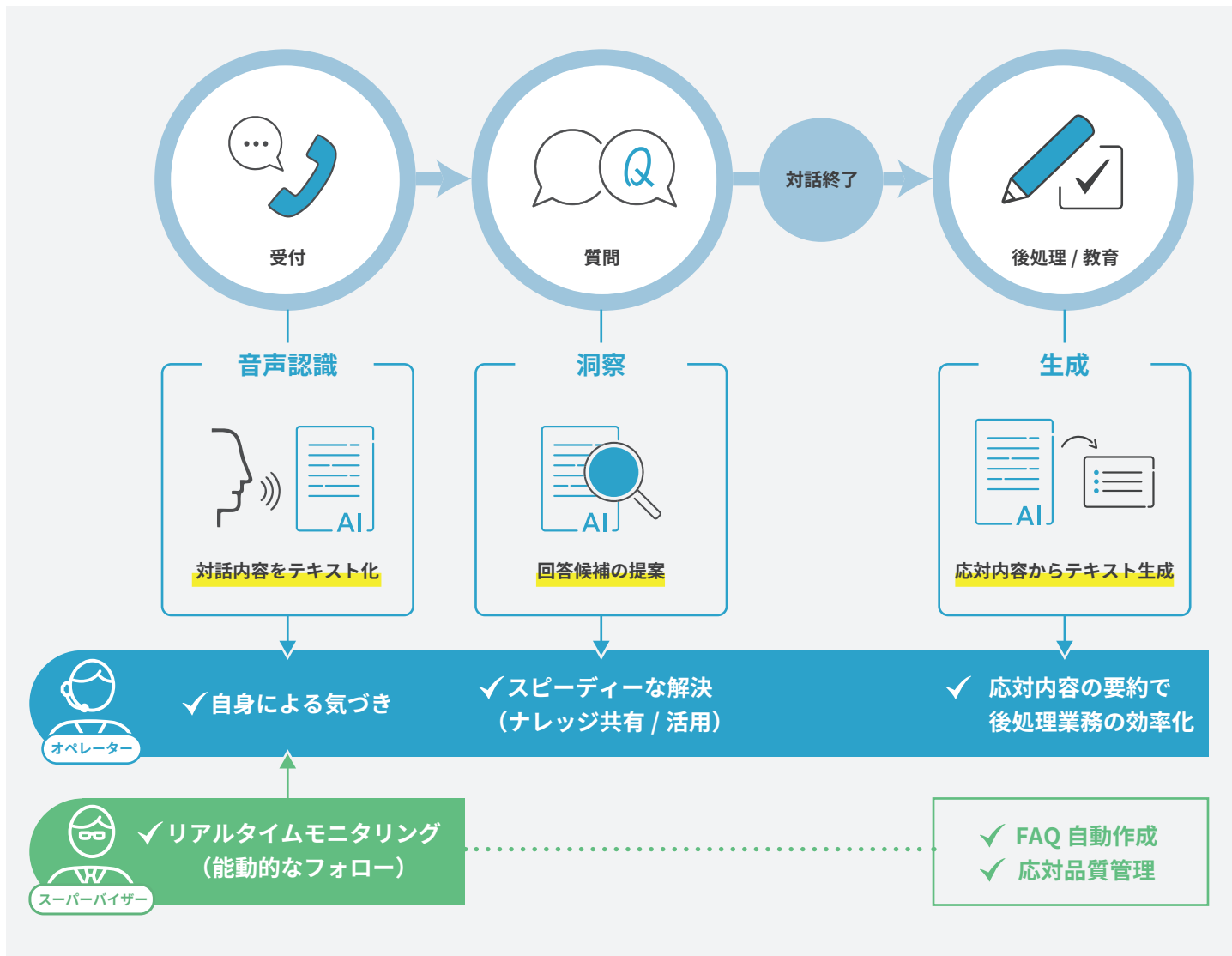
POINT2

テキスト化された質問文から
回答候補を AI が提案！

POINT3

対話状況の可視化で
フォローすべき対応を判断！

AI による音声認識、洞察、生成技術を組み合わせて、オペレーターのためのナレッジ活用からアフターコールワークの効率化、リアルタイムモニタリングによるフォロー / 教育まで、お問合せ業務における一連のフローをサポートする対応支援サービスです。



Adig 3つの特長



AI の活用で対応業務を効率化！

顧客とオペレーターの会話内容をリアルタイムに AI が音声認識し、テキスト化します。テキスト化された情報は、質問に対する回答候補の取得や、応対状況の適切な把握に活用することで、対応業務の品質向上と効率化を図れます。



使えば使うほど賢くなる！

ユーザー自身が Good/Bad ボタンで回答を評価できます。評価された回答をもとに、管理者権限を持つユーザーは、トレーニング機能で回答精度を見直せます。さらに専門チームによる学習データの精度向上もサポートしています。

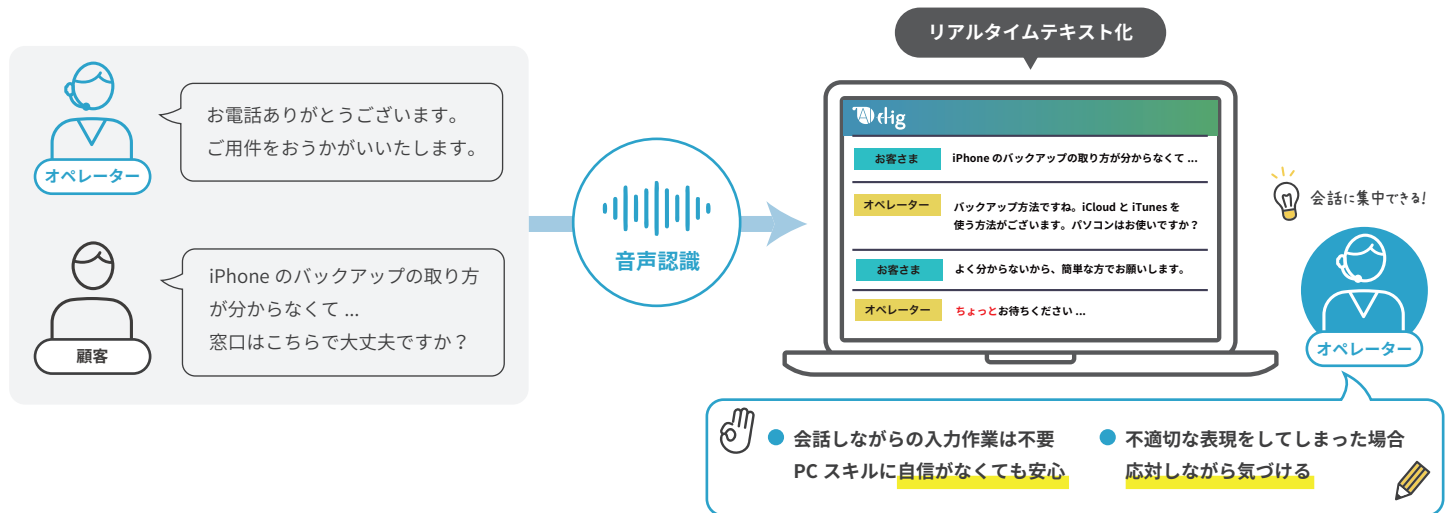


応対品質の管理 / 教育に！

リアルタイムで応対中の会話内容をモニタリングできます。在宅コールセンターなど、離れた環境での対応業務でもオペレーターを的確にサポートできます。

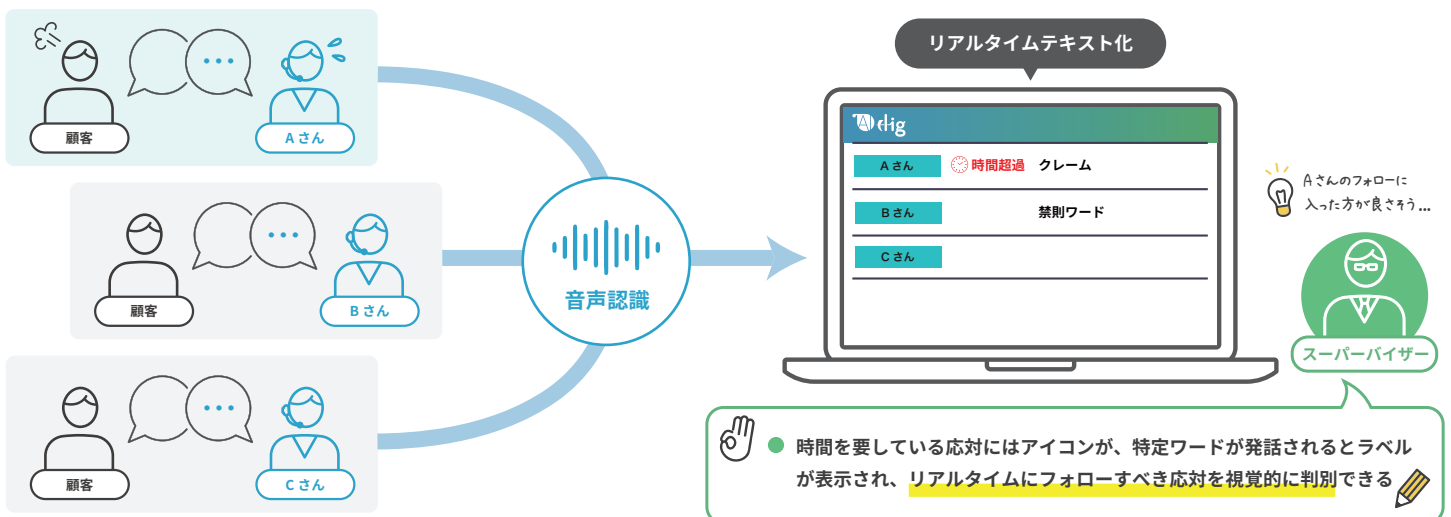
対話内容をリアルタイムにテキスト化

オペレーターと顧客の対話内容をリアルタイムにテキスト化し、事前に登録した不適切な表現が含まれる場合はハイライト表示。



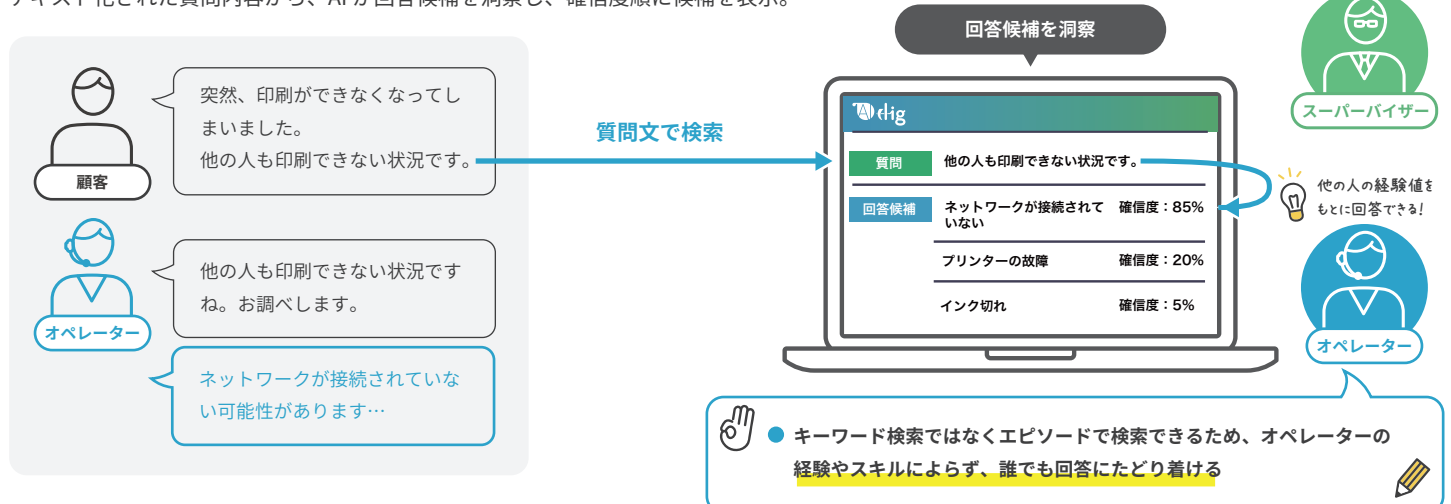
センター全体をリアルタイムにモニタリング

テキスト化されたオペレーターと顧客の対話状況をリアルタイムに可視化し、時間を要している応対やクレームにつながりそうな応対を効率的に抽出。



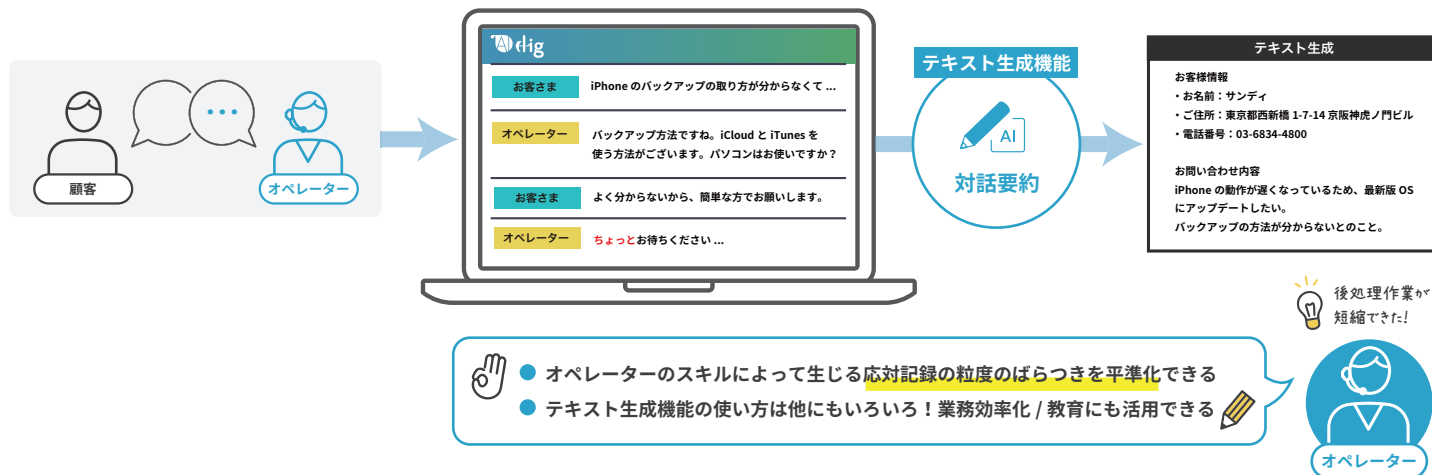
AI による回答候補の提案で、スピーディーに回答

テキスト化された質問内容から、AI が回答候補を洞察し、確信度順に候補を表示。



認識結果の編集・テキスト生成機能を使った「対話要約」で、後処理作業にかかる時間を短縮

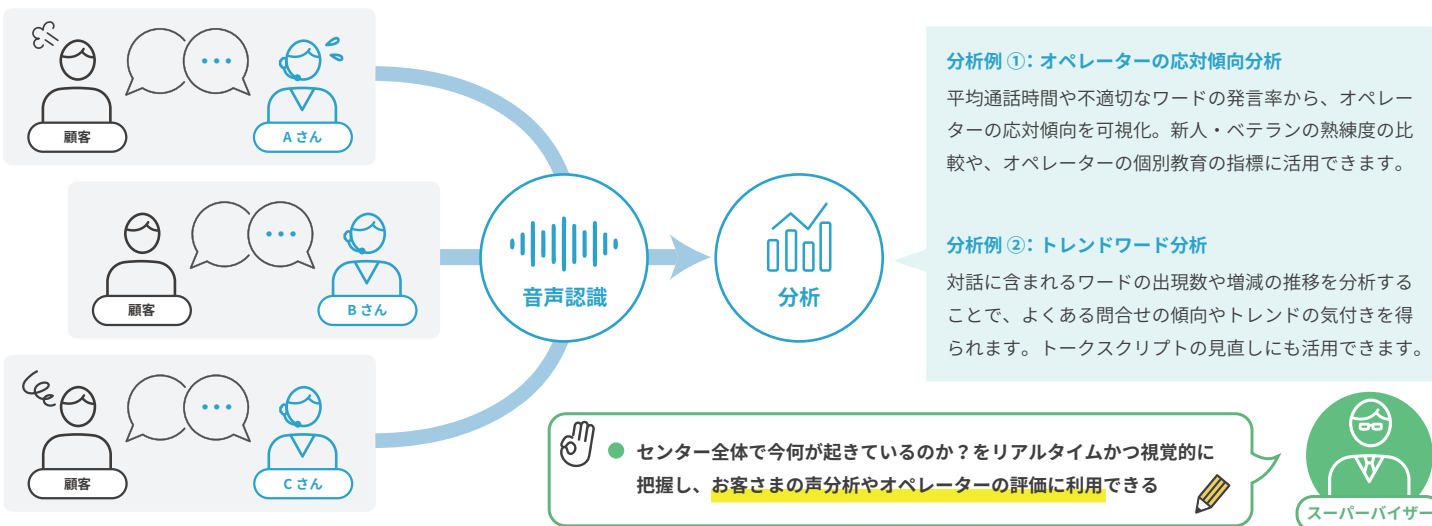
テキスト化された内容の編集はもちろん、住所や商品名などあらかじめ設定したワードを自動で抽出。さらに、生成 AI によるテキスト生成機能を使って、自動要約にも対応。※自動要約機能を利用するための GPT 環境（OpenAI もしくは Azure OpenAI Service）はお客さまにてご準備いただきます。本サービスには含まれません。



統計分析 | 教育 / 評価への活用

音声認識されたテキストデータを分析し、センターで何が起きているのかを可視化

テキスト化された対応内容进行分析することで、トレンドワードやお問い合わせ内容の傾向を、オペレーターごとの対応傾向を見える化。



AI Dig で解決できること

AI Dig 活用することで、EX 向上および CX 向上の両立を実現できます。



オペレーターの自己解決率の向上

特に、新人オペレーターの場合、自信にもつながり、やりがいを感じながら働ける環境作りにも期待できます。



スーパーバイザーによる助言率の削減

自己解決率が向上することで、スーパーバイザーの助言も軽減し、オペレーターとのコミュニケーションや教育などの時間確保も可能になります。



対応時間の短縮

一人ひとりの応対スピードや終話後の入力作業などの効率化により、センター全体のパフォーマンス向上が可能です。



新人の即戦力化

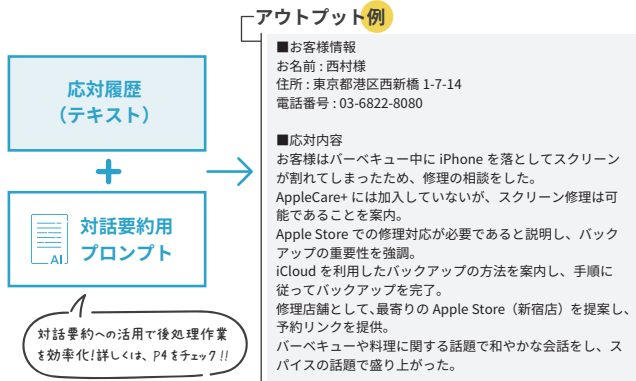
ナレッジを簡単に検索できるため、教育時間を短縮することはもちろん、テキスト化された熟練者の応対を学ぶことでスキルアップにもつながります。

プロンプトを変えれば使い方がいろいろ！ 「テキスト生成機能」 活用例

CASE 31 対話要約



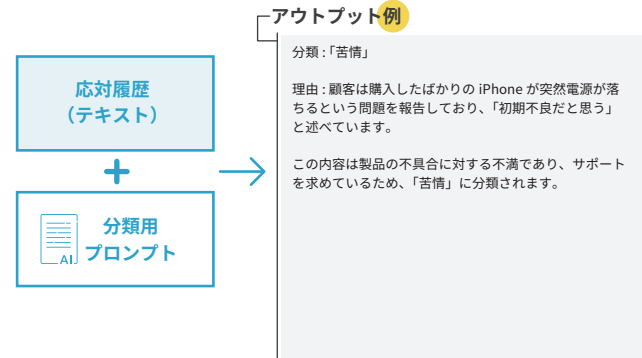
お客さま情報の抽出や指定した条件に応じて対応内容を要約できます。
対応履歴のバラツキなども抑制できます。



CASE 32 問い合わせ分類



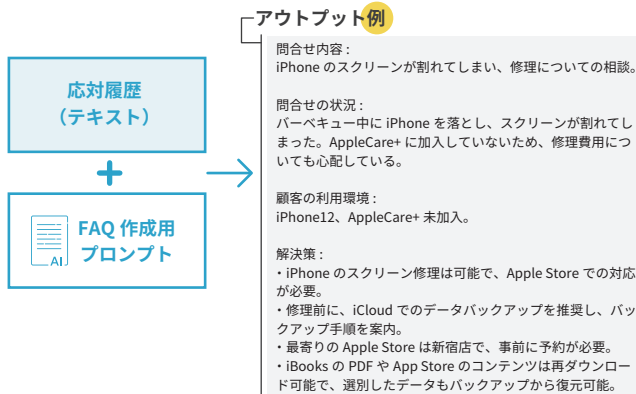
分類結果と分類理由を提示します。お問い合わせの傾向を把握するための指標に活用できます。



CASE 33 FAQ 作成支援



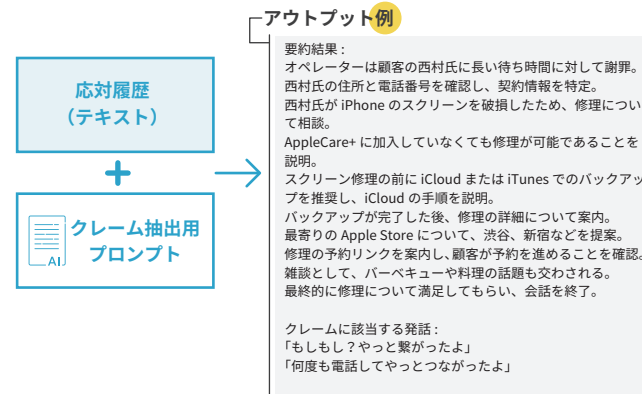
お客様からの問合せ内容とオペレーターがご案内した解決策を要約して、FAQ の元ネタを自動生成できます。



CASE 34 クレーム抽出



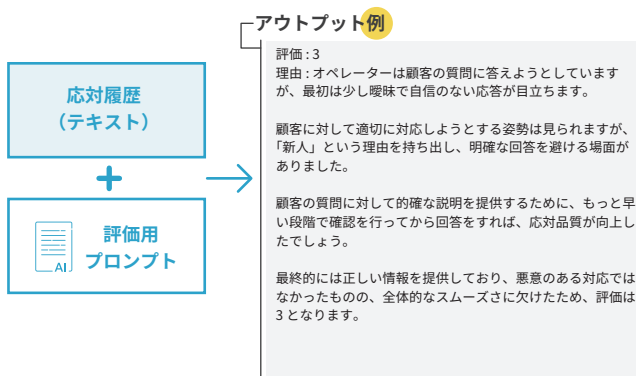
クレームに該当する発言を抽出できます。なぜクレームになったのかを知ることで、今後の教育や対策に活用できます。



CASE 35 対応品質の 5 段階評価



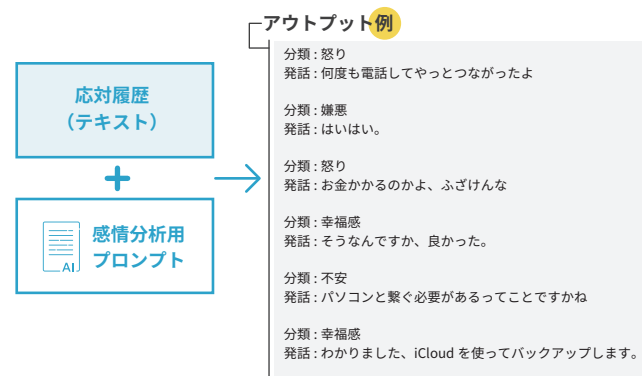
定義した評価軸に応じて、やり取り全体から対応品質を評価します。
オペレーターの教育に活用できます。



CASE 36 感情分析



発言に対して、怒りや嫌悪、不安、悲しみなど、感情を表すラベルを付加します。付加されるラベルの状況から品質評価や教育の参考にできます。

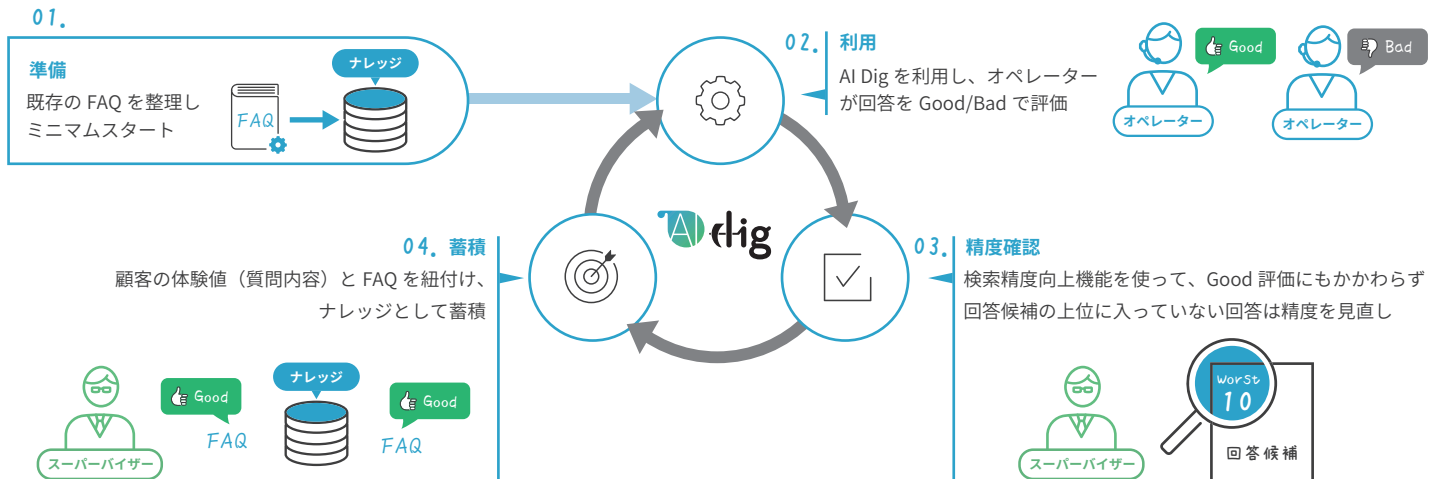


プロンプトとは？

生成 AI に与える入力指示や質問文のこと。生成 AI はプロンプトに基づいてアウトプットを生成するため、プロンプトの内容の作り方次第でさまざまな用途や目的にあった出力を提供できるようになります。

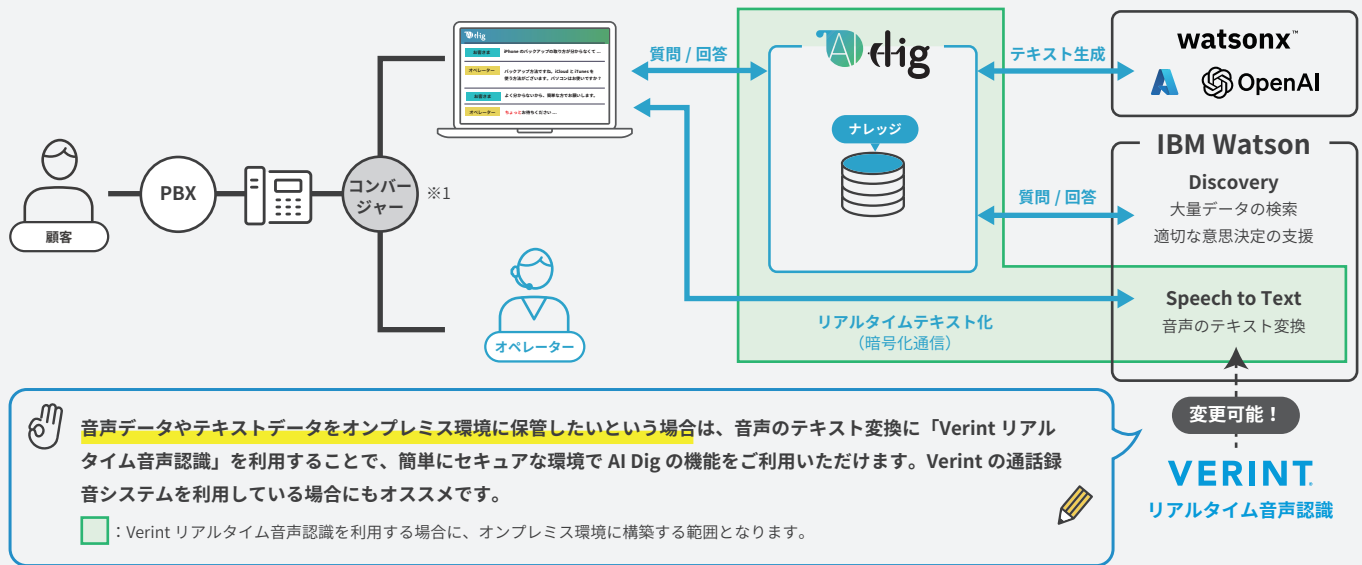
使えば使うほど賢くなる！運用しながら業務に最適なシステムへ。

AI Dig は、既存の FAQ を活用して運用をスタートできます。そして、運用フローの中で、オペレーターが回答が役に立ったか、立たなかったかを Good/Bad でその場で評価。評価結果をもとに精度を見直し、ナレッジとして蓄積していくことで、業務に最適なシステムへ育てられます。



既存環境にコンバージャーを追加するだけでご利用いただけます。

既存の CTI 環境を変えることなく、固定電話およびソフトフォンにコンバージャーを接続するだけで話者分離 & テキスト化が可能になります。



※1) 話者分離のためのコンバージャーは、ハードウェア版と PC にインストールしてご利用いただくソフトウェア版がございます。

他サービス / データソースとの連携でナレッジ共有を効率化！

AI Dig は、PBX/CTI 連携や他サービスとの連携、データソースとの連携にも対応可能です。

PBX/CTI Connectivity

BIZTEL
GENESYS Cloud CX™

Function Service Connectivity

- ☐ チャット連携（手動 / ボット）
- ☐ 応対品質管理・監査支援
- ☐ 顧客の声分析（VoC）

Data source Connectivity

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ FAQ Service | ☐ Data Source | ☐ Doc Service |
| - OKBIZ. for FAQ | - Web | - SharePoint |
| - Salesforce Sales Cloud | - File Server / DB | - BOX |

※お客さまのニーズに合わせて、他サービス連携やカスタマイゼーションを実施いたします。連携可能なサービス等については別途ご相談ください。

sandi AI エス・アンド・アイ株式会社
<https://sandi.jp/sandiai/>

東京都港区西新橋 1-7-14 京阪神 虎ノ門ビル 〒105-0003
info@sandi.co.jp

sandi AI は、エス・アンド・アイ株式会社の AI 事業ブランドの総称です。
IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。
記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。
記載された内容は 2024 年 11 月時点での情報に基づきます。内容は予告なく変更することがあります。