

“AI” × “音声” でコンタクトセンター業務が変わる！
顧客体験価値の最大化・ビジネス貢献できるセンターへ

AI Contact Center

- コンタクトセンターソリューション -



対応業務の効率化

対応品質の向上

顧客の声の有効活用

AI を活用した “次世代コンタクトセンター”

電話やメール、チャットなど多様化するチャネルに対する顧客体験価値の向上、顧客の声分析からの新サービスの提供や対応品質の向上、コスト削減や業務効率化などを目的に、今、多くのコンタクトセンターでAIの利活用が進んでいます。



裏面参照

sandi AI Contact Center 3つのポイント

AI 活用でコンタクトセンター業務を改革

人の代替として、人の仕事をサポートする存在として、分析ツールとして。コンタクトセンターでのAI活用により、対応業務効率化から対応品質向上、顧客満足度向上が期待できます。

設計 / 開発から運用までワンストップ提供

専門チーム「CORPUS factory」による学習データの作成 / 精度向上支援や、24時間365日対応のマネージドサービスも提供しています。導入後も安心してご利用いただけます。

👑 コンタクトセンター構築実績多数！

S&Iは金融機関を中心に、Avaya/Verint製品によるコンタクトセンターの構築に多くの実績があります。お客様のニーズに合わせて最適なご提案が可能です。



自動 / 有人 / ハイブリッド対応に対応！ AI チャットサービス「mobi Agent」

mobiAgent

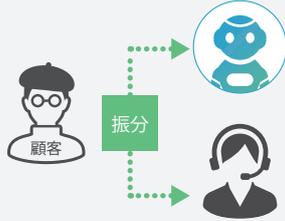
自動応答とオペレーター応答の連携パターンは3つ。顧客の目的やセンターの体制に応じて、スムーズかつ正確な対応をサポートします。

100% 自動応答



24時間 365日自動対応が可能

条件分岐



顧客の目的やサポート内容、営業時間などに
応じて自動と有人を切り替え

自動応答呼び出し

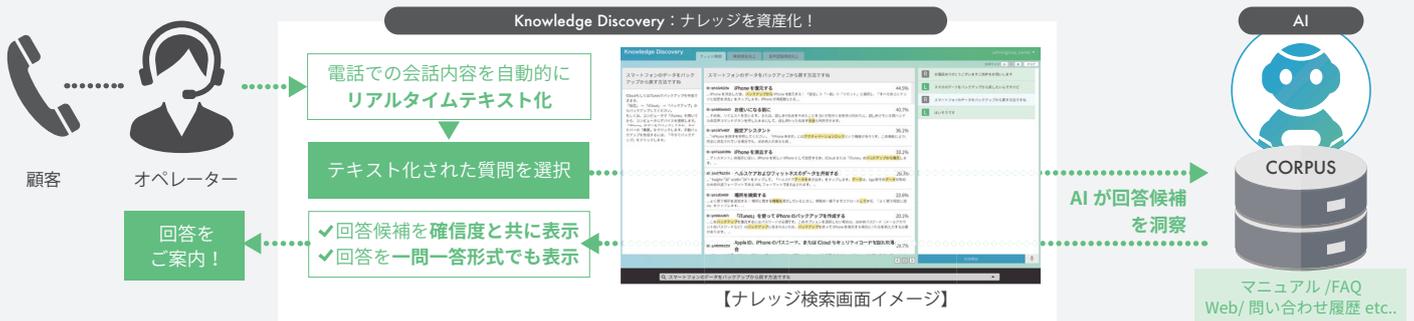


定型プロセスはボットに任せるなど必要に応じて自動応答に切り替え



現場のナレッジを有効活用！ FAQ 支援「Knowledge Discovery」

電話での対応中に任意のやり取りをリアルタイムにテキスト変換するとともに、質問に対する回答候補をAIが洞察することで、オペレーターの対応業務をサポート。これまで熟練者でなければ対応できなかった難易度の高い問い合わせも、スキルや経験によらず、誰でも内容を正しく把握し、適切な回答を提供できるようになります。

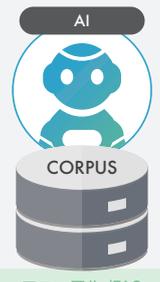


Knowledge Discovery：ナレッジを資産化！

- 電話での会話内容を自動的にリアルタイムテキスト化
- テキスト化された質問を選択
- ✓回答候補を確信度と共に表示
- ✓回答を一問一答形式でも表示



【ナレッジ検索画面イメージ】



マニュアル / FAQ / Web / 問い合わせ履歴 etc..

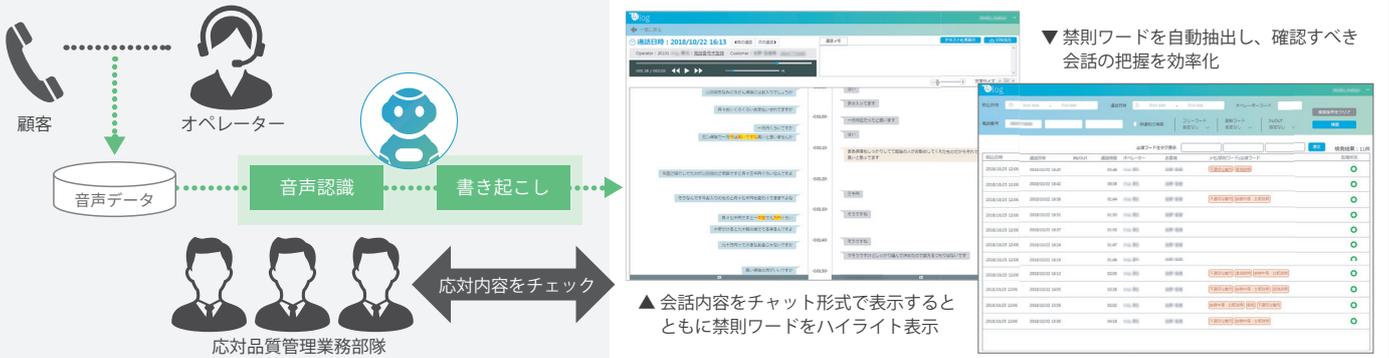
期待される効果	ナレッジの資産化	教育時間の短縮	対応品質の向上	定着率の向上
---------	----------	---------	---------	--------



全通話内容のチェックを可能に！ 対応品質管理業務サポート「AI Log」

Alog

顧客との通話内容を録音した音声データを自動でテキスト化するとともに、会話の流れを一目で把握できるチャット形式で表示。さらに、法令違反などになり得る「禁則ワード」の使用を検索条件に設定すれば、確認すべき通話の効率的な抽出が可能になります。



▼禁則ワードを自動抽出し、確認すべき会話の把握を効率化

▲会話内容をチャット形式で表示するとともに禁則ワードをハイライト表示

期待される効果	自動テキスト化で通話内容を“全件チェック”	禁則ワードの自動抽出&ハイライト表示で確認作業を効率化	音声認識率向上を専門チームがサポート！
---------	-----------------------	-----------------------------	---------------------



後処理時間を短縮！ 自動要約・分類サービス「QuickSummary」

QuickSummary

顧客対応後の業務に時間がかかる、効率化のため簡素な履歴しかない、文章作成能力に依存するため要約内容にバラツキが生じている、などの課題に対して、AIが自動要約することで効率かつ粒度のそろった記録が残せるようになります。



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

東京都中央区日本橋箱崎町30-1 タマビル日本橋箱崎 〒103-8507
Tel. 03-5623-7353 Fax. 03-5623-7887 info@sandi.co.jp

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 2019 年 6 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。