

2019年12月4日

エス・アンド・アイ株式会社

株式会社リンク

## AIを活用したFAQサービス「Knowledge Discovery」と クラウド型CTI/コールセンターシステム「BIZTEL」が連携

～～現場のナレッジを有効活用し、より多くのコールセンターの対応品質向上を支援～～

音声認識分野でのAIを活用したサービスを展開するエス・アンド・アイ株式会社（東京都中央区 代表取締役社長：藤田和夫、以下、S&I）と、クラウド型CTI/コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」を展開する株式会社リンク（東京都港区 代表取締役社長：岡田元治、以下、リンク）は、本日より、AIを活用したFAQ支援サービス「Knowledge Discovery（ナレッジ・ディスカバリー）」とBIZTELのシステム連携を開始します。

### ●オペレーターが回答に辿り着くまでをAIがサポート！「Knowledge Discovery」とは？

Knowledge Discoveryは、AIを活用したクラウド型のFAQ支援サービスです。お客さまとオペレーターの間で発生する会話内容をリアルタイムにテキスト化し、テキスト化された問い合わせ内容をもとに関連性の高い回答を確信度とともに表示することで、オペレーターの対応業務をサポートします。これまでメガバンクや大規模コンタクトセンターでの利活用に限られていたFAQ支援システムを、中小規模のコンタクトセンターやヘルプデスクでも導入しやすい月額利用料型のサービスとして、2018年2月より提供しています。表示された回答についてオペレーターがGood/Badで評価する機能が搭載されているなど、運用を通じてAIの精度向上を行えます。さらに、S&Iでは、100社以上の学習データの作成実績を持ち、専門の技術者で構成される組織「CORPUS factory」によるAIの精度向上支援サービスなども提供しています。

### ●3年連続で国内シェアNo.1！1,300社以上のコールセンター運営を支援する「BIZTEL」とは？

BIZTELはPCとインターネット回線のみで実現するクラウド型CTI / コールセンターシステムです。電話システムの核となるPBX（構内交換機）をはじめ、すべての機能がクラウドで利用できるため、低コスト・短期間での導入が可能です。1席から手軽に利用できる料金プラン・安定したシステム・金融機関でも利用可能な高いセキュリティレベル・クリアな通話音声・ユーザのニーズに寄り添ったサポートといった質の高いサービスの提供により、業態や規模を問わず、多くの企業のカスタマーサポート業務を支援しています。

現在、導入社数1,300・稼働席数26,000を突破し、3年連続で国内シェア第1位（※）を達成しています。

※ミック経済研究所「クラウド型CRM市場の現状と展望2018年版」による。

## ● Knowledge Discovery と BIZTEL の連携で利用できる機能

今回のシステム連携により、BIZTEL ユーザーは、Knowledge Discovery が利用できる環境を容易に構築することが可能になり、お客さまとの通話内容をリアルタイムにテキスト化し、お客さまの発話から回答候補を導き出せるようになります。

### 【主な機能】

- ✓ 発話/終話時に、自動的に音声認識の開始/終了を実施
- ✓ 対応中のお客さまとオペレーターの情報が一目で把握できるように、発信者氏名（もしくは、発信側電話番号） / 着信者氏名（もしくは、着信側電話番号） / オペレーターの BIZTEL アカウント ID を画面に表示
- ✓ 音声認識の結果、および発信者/着信者情報のログを表示・CSV 出力

### 【期待される効果】

- ✓ 通話中のリアルタイム音声認識により、対応内容のメモ作成を支援。終話後のオペレーターの作業効率化を実現
- ✓ お客さまの発話をもとにした回答候補の検索結果にもとづいて、誰でも適切な回答が可能に。対応品質向上や教育時間の削減に効果的
- ✓ 全通話内容のテキストが取得できるため、VoC（お客さまの声）分析への利用が可能に

今後も、S&I とリンクは、クラウド型 CTI/コールセンターシステムおよび AI の活用を促進するとともに、お客さまの業務改善に貢献してまいります。

### 【エス・アンド・アイ株式会社について】

設立 : 1987 年 7 月 31 日

代表者 : 藤田 和夫

所在地 : 東京都中央区日本橋箱崎町 30-1 タマビル日本橋箱崎

資本金 : 4 億 9,000 万円

事業内容 : 日本ユニシスグループのエス・アンド・アイは、1987 年の創立以来、企業やデータセンターのネットワーク基盤の統合や仮想化、CTI 関連システムの構築、アプリケーション開発など、常にお客さまが求める最適な ICT プラットフォーム環境の提供をおこなっております。さらに、これまで培った技術力に加え、AI を活用したコグニティブシステムやサービスの提供に注力しています。

### 【株式会社リンクについて】

設立 : 1987 年 11 月

代表者 : 岡田 元治

所在地 : 東京都港区赤坂 7-3-37 カナダ大使館ビル 1F

資本金 : 1,000 万円

事業内容 : 株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティングを軸として、クラウド型ホスティングやクラウド型テレフォニーサービス、セキュリティプラットフォームサービスなど、さまざまなインターネット関連サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011年10月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。

**【報道関係者からのお問い合わせ】**

エス・アンド・アイ株式会社 マーケットコミュニケーション 担当 福嶋

Email : info@sandi.co.jp 電話番号 : 03-5623-7029

ビルコム株式会社 (株式会社リンク PR 事務担当) 担当 星

Email : link@bil.jp 電話番号 : 03-5413-2411

**【お客さまからのお問い合わせ】**

エス・アンド・アイ株式会社 マーケットコミュニケーション

Email : info@sandi.co.jp 電話番号 : 03-5623-7353

株式会社リンク BIZTEL インフォメーションデスク

Email : info@biztel.jp

電話番号 : 0120-948-135 (受付時間 : 土日祝祭日を除く 9:30~18:30)