

音声認識の結果をすばやく自動要約

# VextResume

コンタクトセンター向け 応対履歴入力支援ツール

## テキストマイニング技術を用いて、電話応対の自動要約を実現

音声認識結果を自動要約することで、アフターコールワーク(ACW)にかかる時間を大幅に削減します。

応対履歴の品質を均質化することで、履歴を残すだけでなく、その後のVOC活用やFAQ化に大きく役立ちます。

### 課題・問題点

#### 通話中&後処理の課題

社内ルールで詳細に記録を残すよう決められているが、メモを取る工数で通話に集中できず、聞き起こしの工数により後処理が膨大。



#### データ整備の課題

音声認識システムを導入したが、不要な表現が混在しており、そのままではFAQ作成に繋げられない。

### 期待される効果

#### 応対品質向上 & ACW削減

通話内容は全てテキスト化して表示されるため、メモを取る必要がありません。お客様との対話に集中する事ができ、応対品質向上に繋がります。



#### QA分離によるFAQ作成工数の削減

挨拶文や相槌など、不要な表現を削除した上で、要約文を「問合せ(Q)」「回答(A)」に自動分離することができます。これにより、スムーズにFAQ作成に繋げることができます。

## 音声認識技術とテキストマイニング技術で、すばやく便利に要約

VextResumeはリアルタイム型音声認識ソフトと連携することで、テキスト化された音声認識結果からオペレーターと顧客の会話内容を「テキストマイニング技術」を用いて高速・高精度に自動要約するソリューションです。

## VextResumeの特徴

### 1 業務に合わせたテンプレートカスタマイズ

独自の会話分析技術（特許取得済）により、顧客ごとに、**業務要件に合わせた** テンプレート（要約知識）のカスタマイズが可能です。また、運用開始後のメンテナンスも容易に行う事ができます。

### 2 話し言葉を自然な書き言葉に変換

独自の会話分析技術（特許取得済）により、会話を話題ごとに分割後、話し言葉から書き言葉に変換します。これにより、オペレーターが手入力したような自然な要約結果を表示する事が可能です。

### 3 API提供によりCRMとの連携が可能

VextResumeの要約処理をAPI利用する事が可能です。会話テキストをインプットすると要約結果をアウトプットとして返すため、シームレスにCRMと連携する事が可能です。

#### 要約候補エリア

- 各話題カテゴリの要約候補一覧を表示
- クリックするだけでTLから要約該当箇所を検索

#### 通話内容表示エリア

- 不要語削除済みの通話内容を時系列で表示
- 要約結果エリアにコピー&ペーストも可能



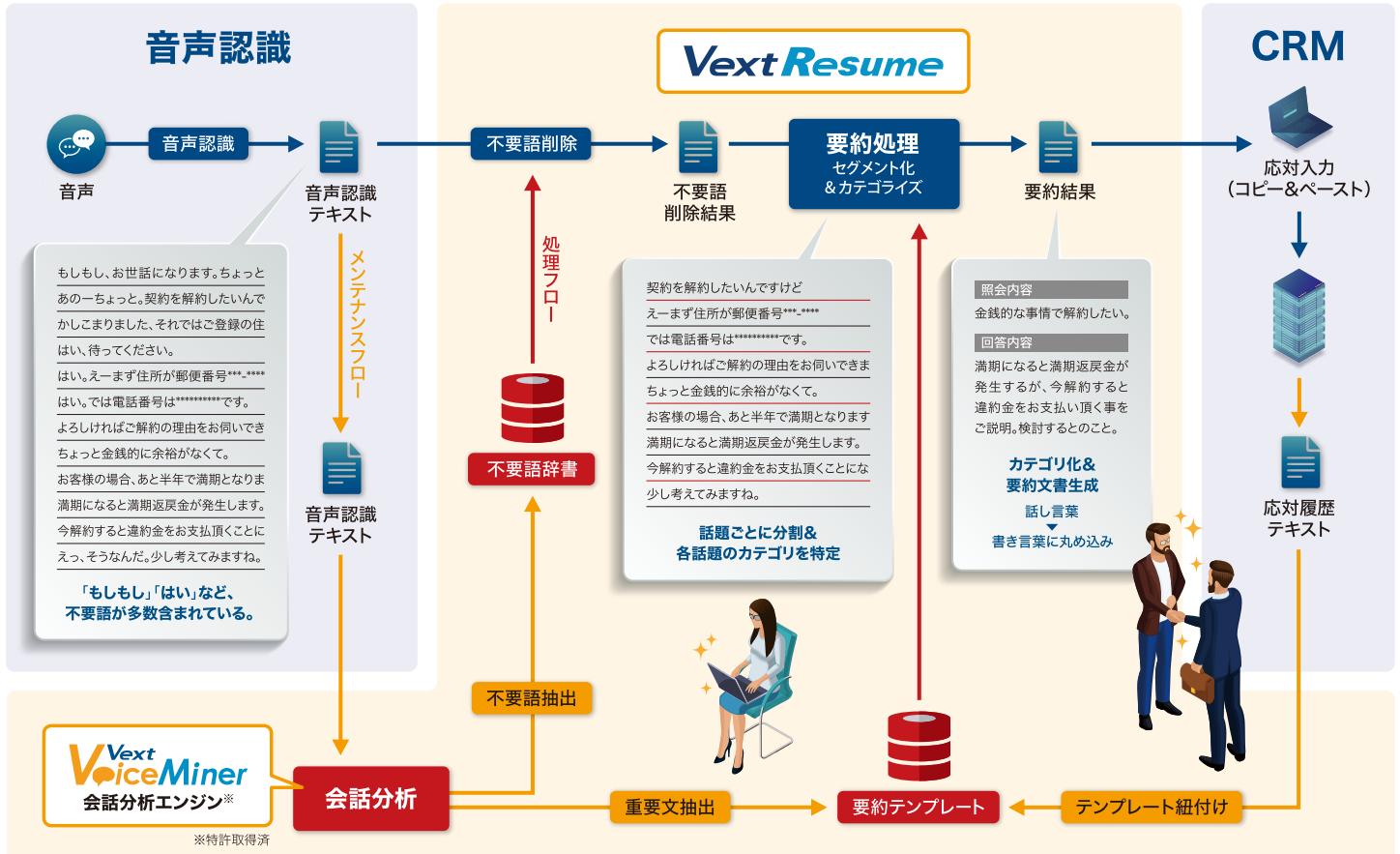
#### 要約結果エリア

- 問合せと回答に分離して表示
- そのままCRMにコピー&ペースト
- オペレーターが自由に編集することも可能

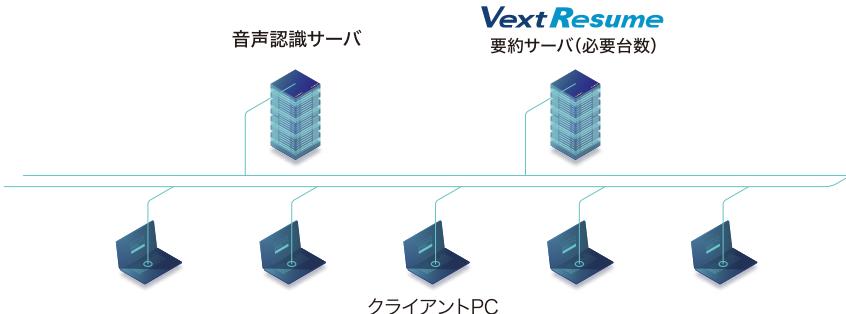


※API版をご利用頂くとシームレスなCRM連携も可能となります

# ソリューションの全体像



## システム構成



## 動作環境

サーバOS	OS	Windows Server
プレインストール	IIS	
クライアント	OS	Windows
プラウザ	Chrome、Edge	

※上記ソフトの対応バージョンはお問い合わせください。※VextResumeはクライアントとサーバから構築されるWebアプリケーションです。システム利用には別途、リアルタイム型音声認識ソフトの導入が必要です。

## 機能一覧

### オペレータ操作

- 不要語(非)表示機能
- 自動要約結果表示機能
- 要約候補表示機能
- 通話内容表示機能
- 通話一覧表示機能
- 個人情報抽出機能(オプション)
- メモ機能
- 定型文追加機能

### メンテナンス機能

- 要約テンプレート編集機能
- 要約テンプレートカバー率算出機能
- 新規話題抽出機能
- 要約結果ダウンロード機能
- 要約シミュレーション機能
- SV/パワーユーザ管理機能
- 各種設定機能

お問合せ・ご相談はこちら

<開発元>

**ベクスト株式会社**

〒153-0064

東京都目黒区下目黒1-8-1 アルコタワー7F

ホームページ [www.vext.co.jp](http://www.vext.co.jp)