

音声認識の結果をLLMですばやく自動要約

VextResume+⁺ powered by LLM

コンタクトセンター向け 対応履歴入力支援ツール

テキストマイニング×LLMの活用によって、煩雑なオペレーターの業務を支援

音声認識技術によってテキスト化されたオペレーターと顧客の会話内容に対し、当社独自の自然言語処理（NLP技術）とGoogle Cloud Vertex AIやAzure OpenAI Serviceのセキュアな環境で動作するLLM APIとを組み合わせることで、事前のルール定義や辞書設定無しに高精度・高速に動作する自動要約ソリューションです。

VextResume+ powered by LLMが解決する課題

Case1: ACW削減



手作業での対応履歴入力に
時間と労力がかかる

独自プロンプトを搭載
高精度な自動要約で
作業負担を軽減

Case2: 安全性



通話データに含まれる
個人情報の保護が必須

個人情報をマスキングし、
安全なデータ送信を実現

Case3: 入力均質化



複雑な業務フローの中で
手早く操作しなければいけない

人間工学に基づく
操作性の良いUI・UXを採用

VextResume+ powered by LLMの特徴

1 複雑な設定不要

業務要件に沿った独自プロンプトが搭載されており、デフォルトのテンプレートから自社の業務に合った要約タイプを選択頂けます。

2 要約結果の信頼度を判定

信頼度チェックによる要約結果のフィルタリングや、要約結果に類似した通話原文を遡る事で、生成AI特有のハルシネーション（＝事実に基づかない情報）を最終対応履歴に残さない運用を可能にしています。

3 残したい必要情報を自動抽出

対応記録の自社ルールに合わせて、折り返し有無やお客様個人情報など、記録に残したい個別項目を設定するだけで発話内の情報から自動的に抽出ができます。

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



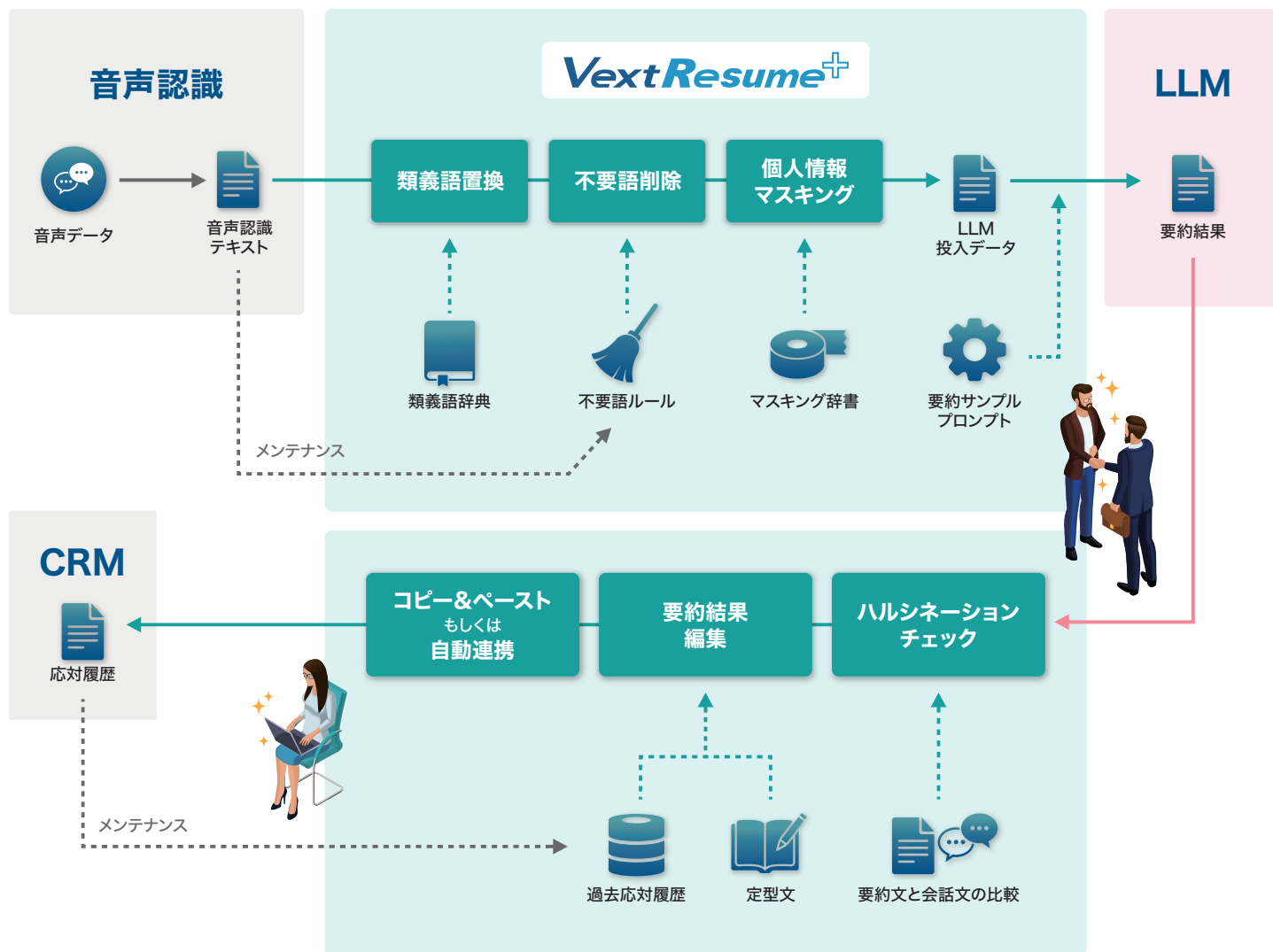
要約結果エリア

- ・問合せと回答に分離して表示
- ・CRMへの自動連携※
- ・オペレータが自由に編集することも可能

※コピー＆ペーストによる手動での連携も可能です。



ソリューションの全体像



※VextResume+はリアルタイム音声認識ソフトとの連携が必要となります。

※VextResume+は、高度なセキュリティ機能を備えており、要約結果の品質担保と個人情報の漏洩リスク低減を同時に実現します。個人情報マスキング処理はLLM APIへのデータ送信前に氏名や電話番号などの個人情報を検知・マスキングし、セキュリティ面を強化します。

※Google Cloud Vertex AI環境やAzure OpenAI Service環境を利用し、エンタープライズレベルの高セキュリティを実現しています。

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
- 信頼度チェック機能
- 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

- 項目抽出ルール機能
- 要約サンプル編集機能
- 要約シミュレーション機能
- 要約履歴機能
- ACW・通話分析機能
- 個人情報管理機能
- 定型文機能
- SV/パワーユーザ管理機能
- オペレータ管理機能
- ログ管理機能
- 各種設定機能

お問い合わせ・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

ホームページ



お問い合わせ

