



VERINT 製品カタログ

CX オートメーションのベリント

ベリントは、世界中の企業が顧客体験(CX)を向上させるために活用している、AI 駆動型の CX オートメーションプラットフォームを提供するグローバルリーダーです。ニューヨーク州メルビルに本社を構え、約 4,000 名の専属プロフェッショナルと広範なパートナーネットワークを通じて、175 か国以上、約 10,000 社の顧客にサービスを提供しています。

本社

ニューヨーク州メルビル

約 4,000

専任のプロフェッショナルと
グローバルパートナーネットワーク

80%

フォーチュン 100 企業の
80% 以上がベリントを採用

\$900m+

9 億ドル以上の収益

約 10,000

175 か国以上の優良顧客

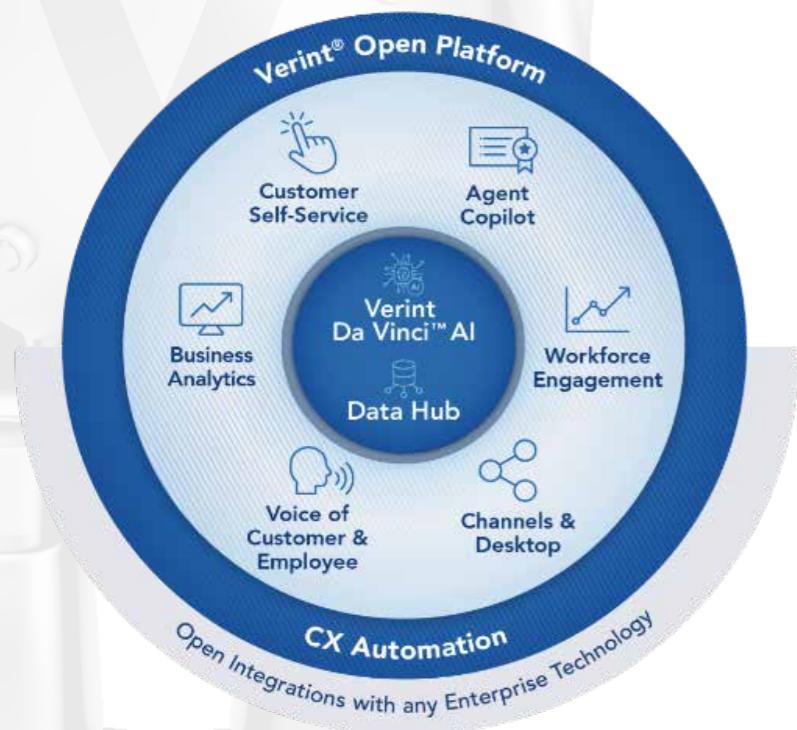
VRNT

ナスダック証券取引所上場
(ティッカーシンボル : VRNT)

クラウドオープンプラットフォーム

ベリントの中核となる「Verint Open Platform」は、企業の既存システムと柔軟に連携できるオープンアーキテクチャを採用し、コンタクトセンター、Web・モバイルチャネル、支店、バックオフィスなど、あらゆる業務領域に AI ボットを導入可能。これにより、業務効率の向上、コスト削減、CX の継続的な改善を実現します。Verint Da Vinci AIを中心としたこのプラットフォームは、行動データを活用し、企業が自社の優先事項に応じて CX オートメーションを段階的に導入できる柔軟性を提供します。

ベリントは、年間約 100 億件のインタラクションを処理し、500 件以上の特許取得・申請実績を持つなど、技術革新にも注力しています。AI、分析、統合環境を活用し、顧客とのエンゲージメントキャパシティギャップ(期待と実際のサービスの差)を埋めることで、企業が顧客との長期的な関係を築き、真のビジネス成果を達成できるよう支援しています。



オープン
プラットフォーム



データ駆動型
オペレーション



AI 搭載ボット

ミッション・ビジョン

「The CX Automation Company」

Verint Open Platform は、AI を活用して企業の顧客体験 (CX) を自動化し、戦略目標の達成と高い ROI を実現します。人員を増やすことなく、コンタクトセンターや Web、支店など全社的に業務を支援し、コスト削減と CX 向上を可能にします。

ソリューション・ポートフォリオ

エージェントコパイロット

エージェントの対応能力を
劇的に向上させる



カスタマーセルフサービス

AI を活用した IVA* で
セルフサービスを強化



ビジネス分析

音声、テキスト、
デスクトップ分析



チャネルとデスクトップ

オムニチャネルの顧客体験を
提供する



ワークフォースマネジメント

従業員の能力、業績、
経験を向上させる



顧客と従業員の声

クロスチャネル CX の洞察



ナレッジマネジメント

IVA* とエージェントのための
単一の信頼できる情報源



財務コンプライアンス

不正行為防止とセキュリティの
ソリューション



* IVA = Intelligent Virtual Assistant

主な導入効果と事例紹介

ブラデスコ・セグロス社

ブラジルおよびラテンアメリカ
最大の保険会社

導入効果

- ✓ コスト削減 : 2 年間で 75 万ドルの労働コスト削減
- ✓ 顧客満足度向上 : NPS が 1 年で 9 ポイント上昇
- ✓ 効率化 : 標準化された活動のリソースを 70% 削減

フォルカ社

ヨーロッパ最大級の
商業ファンドサービスパートナー

導入効果

- ✓ リピート問い合わせ削減 : 導入でリピート問い合わせが減少
- ✓ マーケティング効果向上 : 顧客の反応を迅速に分析、調整
- ✓ イノベーション促進 : 顧客インサイトを活用し新アイデア展開

トリュグ・フルスクリング社

北欧地域で最大級の損害保険会社

導入効果

- ✓ 生産性向上 : Verint 導入でエージェントの生産性が向上
- ✓ 顧客体験の最適化 : 会話インサイトで体験最適化
- ✓ 新製品の開発 : 顧客インサイトを活用して新製品や機能を開発

音声分析ソリューション

音声ソリューションは、通話録音や自動文字起こしを基盤に、コンプライアンス対応とリスク管理を支援します。Communications Analytics で多チャネルの会話を統合管理し、Speech Analytics で会話内容の感情やキーワードを抽出。さらに Verint Genie Bot が AI を活用して非構造化データから即座に洞察を提供し、業務効率と顧客対応品質を向上させます。

Communications Analytics | コミュニケーション分析

Verint Communications Analytics は、金融業界向け AI コミュニケーション分析ソリューションです。Zoom や Teams など主要プラットフォームに対応し、30 以上の言語で自動文字起こし・音声認識を実施。会話要約、話者識別、感情分析、キーワード抽出に対応し、専門用語や企業独自表現も解析可能。コンプライアンス監視やリスク管理、業務改善、顧客対応向上を支援し、全コミュニケーションを一元管理することで効率性と透明性を高めます。



Speech Analytics | AI で音声認識+テキスト分析

ベリントの会話音声分析は、コンタクトセンターの通話を AI で自動テキスト化・分析し、業務改善や顧客満足向上を支援するソリューションです。キーワードや感情、話者傾向を抽出し、コール理由やクレーム原因を特定。リピート削減やエージェント改善、顧客離れ防止を実現。トレンド分析や視覚化、ワークフォース最適化ソリューションとの連携により効率的管理が可能で、金融業界向けにはコンプライアンス強化もサポートします。



Verint Genie Bot | 生成 AI で VoC 音声分析

Verint Genie Bot は、コンタクトセンターの通話データから AI で即時に洞察を抽出し、迅速な意思決定を支援するソリューションです。生成 AI とエージェント型 AI を組み合わせ、顧客苦情、離脱兆候、アップセル機会、コスト削減などの分析を数秒で実現。自然言語での質問に対応し、IT 部門や経営層への情報提供も可能。フォーチュン 100 企業の 80 社以上で導入され、CX 自動化と AI 成果最大化を推進しています。



リアルタイム音声ソリューション

リアルタイム音声認識 + 分析で Verint Agent Copilot がエージェントを支援。対応品質向上、迅速な意思決定、リピートコール削減等を実現し、業務効率化と顧客満足度向上を同時に支援します。

Agent Copilot | エージェント・コパイロットボットチーム

AI 搭載ボット達が業務効率化とエージェントの生産性向上を支援します。先行事例では、各ボットが特定の業務処理を自動化し、エージェントの負担を軽減し、応対数を 2 倍にまで拡張しました。



Voice of the Customer - 顧客の声分析

企業とお客様の対話を記録し、AI を活用して顧客体験 (CX) を統合的に把握・改善するプラットフォームです。アンケート、行動データ、音声・テキストなど多様な VoC を収集・分析し、リアルタイムで可視化や自動アクションを実行。音声対話だけでなく、デジタル接点での顧客行動も追跡し、問題検出や離脱予測に基づく施策を優先順位付けします。さらに、Engagement Data Hub により全接点のデータを統合。生成 AI を用いたプロンプト型のダッシュボードで意思決定を支援します。NASA などで Web 改善に活用された実績があります。



生成 AI ビジネス分析

Data Insight Bot は日々の業務に役立つ洞察を自動で提示し、Engagement Data Hub は多様な顧客接点データを統合・整理、Business Analytics は高度な分析や予測を通じて戦略的意意思決定を支援します。これらを組み合わせることで、現場から経営層まで一貫したデータ活用を実現し、ビジネスの成長と競争力強化を可能にする包括的な分析ソリューションを提供します。

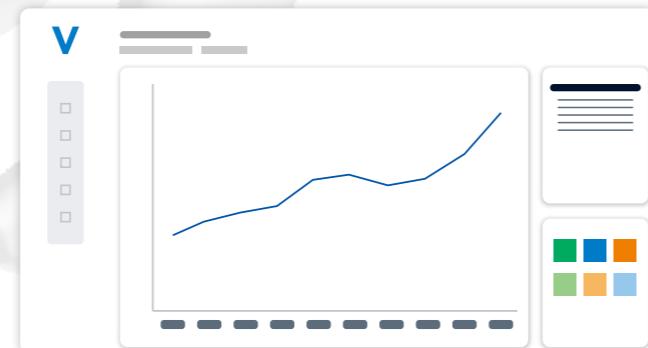
オープンでAIを活用したクラウド | ビジネスインサイトを自然言語で

ベリントクラウドは、音声・テキスト・行動データなどの全ての非構造化情報を Engagement Data Hub に一元的に保存します。そしてそのデータを生成 AI 型ダッシュボードの Data Insight Bot で分析し、迅速かつ深いビジネスインサイトを提供します。ユーザーは自然言語で質問するだけで、動画レポートやインタラクショングラフで簡単にトレンドや異常を把握する事が出来ます。

Data Insight Bot (データインサイトボット) | 生成AIダッシュボードならひと目でわかる

Engagement Data Hub(EDH)に蓄積された、音声・チャット・SNS など複数チャネルに分散した顧客対応や従業員データを統合・分析し、素早い意思決定を支援する生成 AI ソリューションです。

自然言語検索で専門知識なしでも直感的にデータ分析が可能です。分析結果は必要であればダッシュボードに置いて長期的に見ていく事も可能ですし、異常値を自動検出し、アラート発報したりできます。既存の CRM や BI ツール等のデータを取り込み、企業全体の行動データを「単一の真実の情報源」として活用でき、CX 戰略の高度化と業務効率の向上に貢献します。

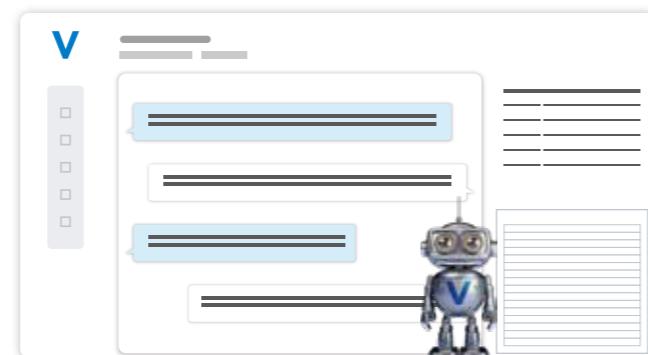


Engagement Data Hub (エンゲージメントデータハブ) | 全てのデータを一元的に保存

音声通話・チャット・SNS など複数チャネルに分散した顧客とのやり取りや従業員のパフォーマンスデータを一元的に管理・活用する AI 搭載プラットフォームです。

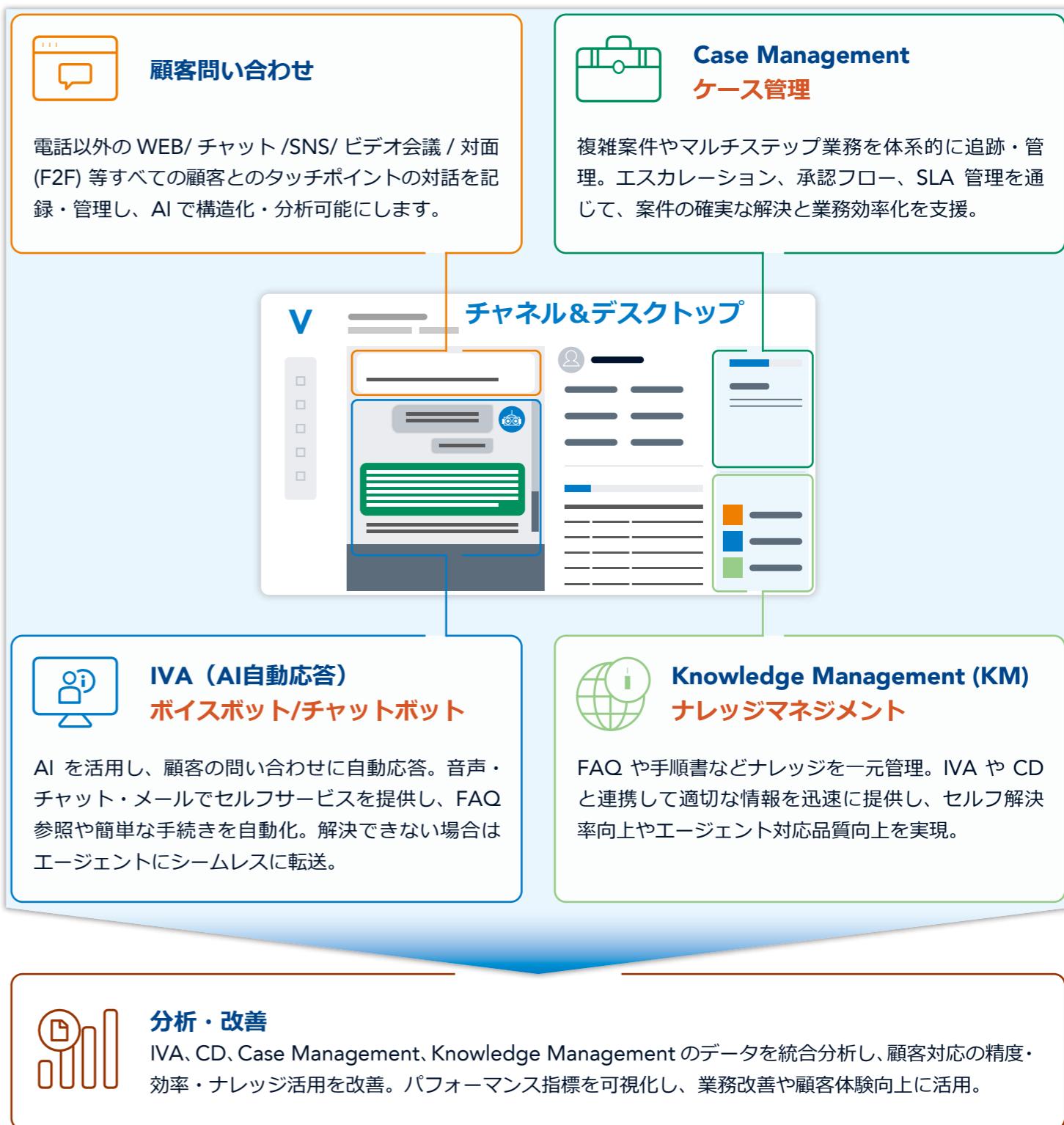
中心となる Engagement Data Hub(EDH)は、ベリントの各種アプリケーションと連携し、CRM や BI ツールを補完しながらリアルタイム分析を可能にします。

また、Verint Da Vinci AI を活用した Engagement Data Insights により、自然言語検索や自動インサイト提供が可能となり、迅速な意思決定と ROI の向上を支援します。



IVA/CD ソリューション

顧客対応ソリューションは、IVA (Intelligent Virtual Assistant) による AI 自動応答、CD (チャネル&デスクトップ) によるエージェント統合管理、Case Management による複雑案件追跡、Knowledge Management によるナレッジ活用を統合。これらの連携により、セルフサービス率向上、対応効率改善、顧客体験の最適化を実現します。



応対品質管理 & コンプライアンスソリューション

ベリントの応対品質管理&コンプライアンスソリューションは、AIによる自動品質評価と業界規制への対応を支援し、マルチチャネル応対をリアルタイムに分析します。金融業界にも対応可能で、品質管理スコアカードを活用し、顧客体験（CX）の向上と組織全体のコンプライアンス強化を同時に実現するソリューションです。

1.

AIによる品質管理とコンプライアンス支援

Verint Quality Botにより全顧客対応をスコアリング。従業員評価・コンプライアンス検出・コーチング自動化を実現し、通話カバレッジ最大96%で監督者負荷軽減・コスト削減にも貢献。

2.

金融業界向けコンプライアンス対応

規制遵守を妨げず業務の加速・自動化を支援。専門ボットチームにより既存ワークフローを中断せず導入し、罰金回避にも貢献。

3.

品質管理スコアカードの活用

KPI化により個人・チームの成果を企業目標に結び付け、スキルギャップ特定とコーチング自動割り当てを実現。従業員エンゲージメントとCX向上も支援。

4.

マルチチャネル対応とCX強化

音声・デジタル・ボットなど多様なチャネルに対応し、デジタル移行中も品質とコンプライアンスを維持。一貫した高品質CXを提供。

5.

データ活用とリアルタイム分析

エンゲージメントデータ・行動データ・経験データを360度視点で活用し、高信頼コンプライアンスと迅速な意思決定を実現。

顧客対応データを収集～構造化
音声・チャット・ボットなど、すべてのチャネルのやり取りを自動で取得

AIが自動で評価（スコアリング）
Verint Quality Botが、全インタラクションを100%分析し、品質やコンプライアンス違反を検出

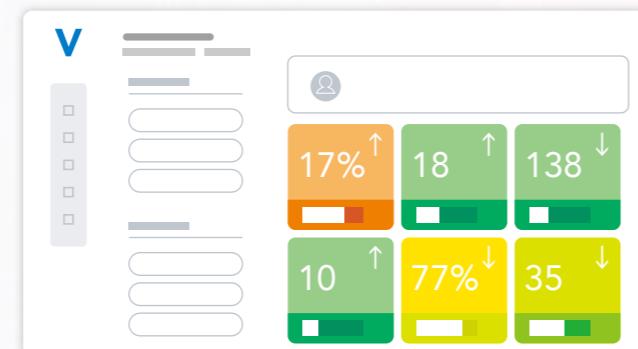
パフォーマンスKPIを可視化
個人・チームごとの対応状況をスコアカードで確認

コーチングを自動割り当て
スキルギャップに応じて、必要な指導を自動で設定

改善と最適化
リアルタイムで対応品質を改善し、CXと業務効率を向上

Verint Quality Bot | AI品質管理

Verint Automated Quality Management (AQM) は、最全ての通話をAIで自動評価し、重要なインサイトやコンプライアンス違反を検出することができます。また、評価からコーチングの割り当てまでを自動化し、業務効率と品質を向上します。さらに、スコアカードやアラート機能で改善点を特定し、従業員満足度やCX向上にも貢献します。



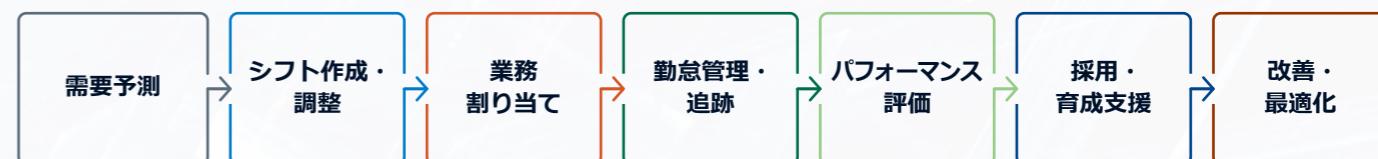
WFM(Work Force Management)ソリューション コンタクトセンター運用の最適化

適切な従業員が、適切なタイミングで、適切な仕事を無駄なく無理なくこなすことを支援。WFMはAIを活用したCXオートメーションにより、現代の働き方に合わせて従業員の採用・維持・育成をサポートします。

WFMの主な機能

スケジューリングと予測機能

適切なスキルを持つ人材を最適なタイミングで配置。業務効率とCX/EXの向上を実現。



TimeFlex Bot | コンタクトセンターAIがシフト変更・調整を支援

AIが自動的にスケジュール変更・調整を行うVerint TimeFlex Bot

◆ モバイルアプリでリアルタイムでシフト変更可能

- 従業員が自分で柔軟にスケジュール調整でき、手動承認が不要

◆ ゲーミフィケーション - FlexCoinによる報酬制度

- 会社にとって有益な時間帯に働くと、仮想通貨で報酬が得られる

◆ シフト変更でも応対品質を維持

- 変更の影響を自動計算し、全体のパフォーマンスを損なわずに運用

◆ 事例での成果

- 離職率30%減、数百万ドルのコスト削減を達成
- 従業員の満足度とCX（顧客体験）を同時に向上させる革新的なスケジューリングツール



導入効果と実績

- 離職率低減、コスト削減を実現
- プランナーの負担軽減とエージェント満足度向上

特徴と導入の柔軟性

- 既存の評価フォームやワークフローに対応可能
- 段階的な展開も可能で、導入ハードルが低い
- ベリントのプロフェッショナルサービスが導入から運用まで支援

金融コンプライアンスソリューション

VFC (Verint Financial Compliance) は、金融機関が複雑かつ厳格な規制環境に対応しながら、業務効率と信頼性を維持するための包括的なプラットフォームです。MiFID II、Dodd-Frank、MAR、FCA、SEC など、世界各国の規制に準拠した記録・監視・分析機能を備え、コンプライアンス違反のリスクを最小限に抑えます。

このソリューションは、音声通話、チャット、ビデオ、SMS、E メール、画面共有など、あらゆるコミュニケーションチャネルを対象に、インタラクションの記録・保存・検索・再生・分析を一元管理。トレーディングフロア、支店、リモートワーク環境など、場所を問わず対応可能です。

キャプチャ

主要なコミュニケーション / コラボレーションプラットフォームにおける規制対象のあらゆるインタラクションを、一貫した方法で記録、保護、分析、把握できます。



コミュニケーション分析

最先端の多言語音声認識と文字起こし機能、音声分析、そして最高水準の通信分析機能。すべて人工知能によって動作し、金融市場向けに事前にトレーニングされています。

AI インサイト

コミュニケーションデータの洞察力を活用して、法的制裁や評判の失墜から組織を守りましょう。監視システムと CRM システムの強化、コスト削減、効率性の向上、エラーの削減により、顧客満足度の向上を実現します。

モバイル録音

すべてのトレーダーおよびバックオフィスの従業員の規制されたモバイル通話とテキストメッセージを一元的にキャプチャおよび管理し、従業員の生産性とビジネス成果を同時に向上させるとともに、厳格な取引規制を遵守します。

Microsoft Teams のコンプライアンス録音

ベリントのエンタープライズグレードのセキュアなコンプライアンス録音ソリューションは、Microsoft の認定を受けています。永続チャットを含むすべてのコミュニケーション機能を、コンプライアンスに対応しながら自動的に Microsoft Teams でキャプチャ、保存、管理できます。

Zoom のコンプライアンス録音

コンプライアンスに関する調査、分析、訴訟ホールドを管理し、キャプチャされた Zoom でのインタラクションを改ざんできないようにアーカイブおよび検索できる、業界トップクラスの機能を利用できます。

金融ソリューションの特長

- 日本市場向けには、外交営業・店舗窓口・支店・コールセンターなど、あらゆる顧客接点での会話を録音・分析・分類し、経営レベルでの可視化を支援する専用ソリューションが提供されています。これにより、顧客本位の営業活動の推進、不正取引の抑止、情報漏洩の防止が可能になります。導入前は 1%未満だったモニタリング率が、導入後には全量モニタリングが可能となり、健全な金融取引態勢の構築に貢献します。
- 複数拠点の通話を一括管理できる集中管理画面を提供し、業務報告書の手作業確認を自動化。これにより、人的ミスの削減と業務効率の向上が図られ、数百万ドル規模のコスト削減も実現可能です。クラウド型・オンプレミス型の柔軟な導入オプションがあり、既存の IT 環境や他社製システムとの連携も可能。ベリントのグローバルな専門コンサルタントチームが導入から運用までを支援し、企業の長期的なコンプライアンス戦略を支えます。
- 単なる記録管理を超えて、AI と自動化によってリスク管理・業務効率・規制対応を統合的に強化する革新的なプラットフォームです。これにより、金融機関は信頼性の高い業務運営を維持しながら、変化する規制環境にも柔軟に対応できる体制を構築できます。
- 金融機関向けの不正防止およびセキュリティソリューションの分野で 20 年以上の実績を持ち、世界中で 3,000 以上の銀行や信用組合にサービスを提供しています。米国のトップ 10 銀行のうち 8 行がベリントのソリューションを導入しており、業界で高い信頼を得ています。

個人識別情報 (PII) の保護

個人識別情報 (PII) の保護に関しては、安全すぎるということはありません。100% のコンプライアンスを保証する方法はないため、データを保護するには複数の方法を重ねるのが最適です。すでに PII を保護するために 1 つの方法を使用している場合でも、AI によってコンプライアンス戦略のセキュリティをさらに強化できます。ベリントの PII 編集ボットを使用すると、AI を使用して、音声録音やトランскript から PII を自動的に検出して編集できます。

顧客データをより適切に保護し、AI の力を活用する準備が整ったら、ベリントはこの専用ボットまたは他の数十種類の専用ボットでサポートします。ベリントで組織が何を達成できるかをご覧ください。

<https://www.verint.com/resources/specialized-ai-bots-meet-the-pii-redaction-bot/>



Global Locations

本社 (Worldwide)

Verint Systems Inc.

: 225 Broadhollow Road, Suite 130, Melville, NY 11747, USA

■ Americas

ジョージア州 メリーランド州

■ EMEA

イギリス 北マケドニア ハンガリー アラブ首長国連邦
イスラエル オランダ ドイツ ベルギー フランス
スペイン ポーランド 南アフリカ

■ APAC

日本 香港 (APAC 本社) オーストラリア
インド (ニューデリー) インド (ベンガルール) 中国 (上海)
中国 (北京) シンガポール インドネシア トルコ

VERINT.[®]

ベリントシステムズジャパン株式会社

〒104-0061 東京都中央区銀座6-10-1 13F WeWork 銀座シックス内
al_japansales@verint.com <https://www.verint.com/ja/>

Verint Systems Inc.は、本資料の配布にあたり、記載内容の正確性あるいは完全性に関して一切保証するものではなく、予告なしに内容を変更する場合があります。本資料に記載されている ® または TM の記号が付与されているものは、Verint Systems Inc.あるいはその支社の商標または登録商標です。その他の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。本資料の無断複写・転載を禁じます。
© 2025 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide.

