

Verint®

音声認識・テキスト化



ビジネス環境の変化に応じて競合他社との差別化を図るため、コンタクトセンターや顧客対応で録音した会話音声を活用してカスタマーエクスペリエンスに直接影響を与える業務改善策や販売戦略を立てる必要があります。

音声認識・テキスト化技術を含むワンストップのソリューションVerint会話音声分析を使えば、コンタクトセンターでのすべての会話をテキスト化し、顧客との会話の意味や内容に関してより深い情報やヒントを得ることができます。少数のサンプルコールだけを聞いて意思決定をするのではなく、何百万もの全通話を効率的にテキスト化し、統計的に関連するデータを取得して、カスタマーサービス、効果的な販売、他社との差別化の向上を促進できます。

Verintの音声認識はセマンティック※1インテリジェンスと70を超える特許技術を活用して、会話に含まれる意味と文脈をより深く理解できるようにします。また多言語対応していますので、60以上の言語で交わされる通話を、単語ごとや会話ごとに最適な形にテキスト化します。音声のテキスト化には、話者分離、開始と停止のタイムスタンプ、正確さのレベルなどが含まれ、テキスト化した会話情報から企業が貴重な知見を得るのに役立ちます。

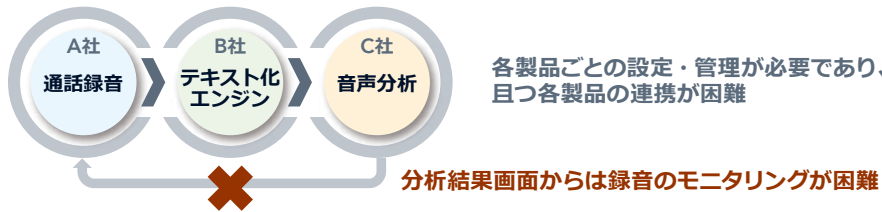
さらにテキスト化した会話を分析することで、顧客が何をしようとしているのか、どの程度正確に情報を提供できているか、どのような課題に直面しているのか、エージェントがどの程度効果的にお客様をサポートしているのかなどを知ることができます。この豊富な情報を他のデータ（顧客、CRM、ウェブサイトのクリック数、デジタルインタラクションデータなど）と組み合わせるとカスタマージャーニーを視覚化し、それらをサポートするオムニチャネル戦略を形作ることができます。

### 導入メリット

- コンタクトセンターの全会話音声を対象にして、そこからビジネスのヒントを無限大に引き出す
- コンタクトセンターの貴重な顧客の声をデータを組織内で共有
- NPS / CSAT、解約情報、販売状況などを含む顧客情報の活用や改善に役立つ
- テキスト化したデータを素早く簡単にエクスポートできる
- 得た知見を複数のビジネスプロセスの改善へ適用し、投資回収をサポート

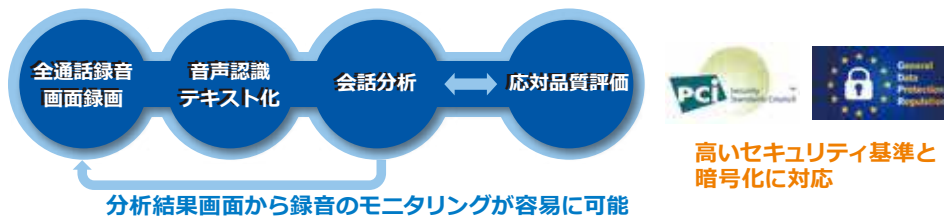
## 音声認識 ワンストップ vs 個別ソリューション

### 一般的な個別ソリューション



### Verint VoC ソリューション

応対品質評価アプリケーションとの連携も可能



ワンストップで音声認識～分析までご提供

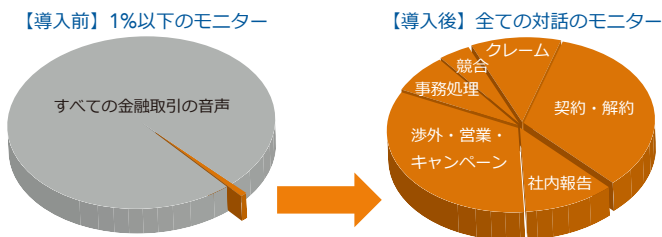
※1 セマンティック (Semantic) 技術：  
コンピューターが、文脈や背景などからある情報の意味や関連性などを理解し、その理解に基づいて自律的に処理を行うことを可能にする技術

VERINT®

# Verint® 音声認識・テキスト化

## 多機能でリーズナブル！ 音声認識～分析までワンストップで課題を解決

顧客との会話音声データには宝が眠っています。この宝を活用すると、コンタクトセンターの業務効率化やクレーム対応策だけでなく企業の売り上げにも貢献できます。ところが多くの企業では、通話録音と音声認識を別々に導入して、運用が複雑になっているケースが見受けられます。また個別導入のため連携ができずに、分析の結果を見て会話音声のモニタリングをしようにも、そもそも該当する録音音声の確認が困難というケースもあります。



「Verint 会話音声認識・分析ソリューション」なら、通話録音、音声認識に加え、会話分析までワンストップで提供します。

### コールリーゼン分析による課題の見える化！

ベリントは膨大な会話音声からキーワード検索、あいまい検索、演算子などを使った分析カテゴリで関連性のあるコールを数秒で自動抽出。さらに入電の根本原因を自動分類しておけば、適切な業務改善策の立案が可能。

### 使い勝手の良いインターフェース分かりやすい分析機能

通話録音装置と同じUIを採用しているため、簡単に使い始めることが可能。分析機能も自動またはワンボタンで操作できるので、データ分析の知識のない人でも視覚的に使いやすい設計を提供。

### 音声を分析して売り上げに貢献

お客様との会話の中で購入に繋がったコールと購入に繋がらなかったコールを比較したレポートを提供し、見本となるコールが売り上げに繋がった分岐点を可視化。このような応用で顧客との通話を企業の宝として活用可能。

### 音声分析を活用してクレームを解決する

単語のトレンドやお客様が発したクレームにつながるキーワードなどを見える化し、潜在していたクレームにいち早く対応可能。



### ワンストップでコスト減と安全性のメリット

Verint 音声認識は、クラウドまたはオンプレミスで利用でき、他社の録音データと連携してテキスト化することもできます。しかし最も大きなメリットが得られるのはベリント製品群の導入です。企業は、顧客対応を録音/録画、音声認識、分析するワンストップのソリューションで、無駄なコストや時間を削減でき、高いセキュリティを保持できます。

またワンストップソリューションによりエンドツーエンドの録音のセキュアな処理が可能。移動中や保留中を含めた全通話の録音、インデックス作成、テキスト化の作業はすべて単一の保護された環境下で行われます。他社の通話録音の暗号を平文に戻しサードパーティのテキスト化エンジンにエクスポートするという面倒な作業は必要ありません。データ転送中の顧客データへの意図しないアクセスで危険にさらすリスクや、作業中に顧客データを失うリスクなどを最小限に抑えることができる、安全で実用的なアプローチです。

## The Customer Engagement Company™

ベリントシステムズジャパン株式会社

〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1  
NK真和ビル8F

03-6261-0970

al\_japansales@verint.com

<http://www.verint.co.jp>