

コールセンター業務の生産性を「AI」で高める！

音声認識AIソリューション「VContact」

2021年1月14日（木）より販売開始

再春館システム株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：西川正明以下、再春館システム）は、Hmcomm株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：三本幸司以下、Hmcomm）と販売代理店契約を締結し、同社が提供している音声認識AIソリューション「VContact」を2021年1月14日（木）より販売を開始いたします。

「VContact」は、オペレーターとお客様の会話の音声をAIがリアルタイムに認識・テキスト化し、モニターに表示しながら自動文字入力、会話終了後に自動要約やFAQの自動作成を行うシステムです。



サービス提供開始の背景

コールセンターのオペレーターは、お客様とお電話対応において、会話をしながら入力作業やFAQの検索など様々な業務を同時に行う必要があり、本来の業務であるお客様との会話に集中できないといった課題をよく耳にします。

Hmcommが開発した「VContact」は、通話内容（音声）をリアルタイムでテキスト化し、自動入力やFAQ表示などのサポート機能を搭載しており、オペレーターの入力作業や検索などの業務負担を軽減することができます。

再春館システムは、この「VContact」を導入することで、オペレーターにしかできないお客様との会話に集中でき、「お客様満足」を高める環境を提供できると考えました。

このことから、弊社のビジョンである「お客様満足にこだわり感動体験を提供する」を体現するサービスとして、この度、Hmcommと販売代理店契約を締結する運びとなり、2021年1月14日より「VContact」の販売を開始いたします。

サービスの主な機能

①リアルタイムテキスト化機能

会話している内容をリアルタイムでテキスト化する機能です。
お客様との会話内容を会話中に振り返ることが可能になります。

②FAQ機能

会話に紐づいたキーワードとFAQリンクが自動で表示されます。
通話中にFAQを検索する時間を削減することができます。

③会話履歴検索機能

過去に対応したお客様のテキスト化した内容を検索、表示できます。
会話全体を振り返ることができます。

④自動文字入力機能

会話内容から特定項目の音声を認識し、入力アシストを行います。
お客様情報の入力作業を削減でき、会話に集中することができます。

⑤モニタリング機能

管理者は複数のオペレーターの会話テキストを同時に確認できます。
会話の前後を把握した上で適切なサポートが可能になります。



サービス導入後の想定効果

利用シーン		利用機能	想定効果
オペレータ 業務	通話中	リアルタイム テキスト化	聞き逃しの削減
		自動帳票入力	入力ミス・対応負担軽減
		自動FAQ表示	検索時間・研修の負担軽減
センター管理者 業務	上席対応	管理者モニタリング	対応経緯の確認工数の削減（音声を聞かなくても良い）
	リアルタイム モニタリング	管理者モニタリング	クレームの早期検知
	オペレータ研修	ダッシュボード	定量データによるオペレータへのフィードバック

サービスに関する無料相談・お問い合わせ

サービスに関する無料相談やお問い合わせは下記フォームよりお願いいたします。

<https://www.saishunkansys.com/eccontact/>

サービスの詳細はこちら：<https://www.saishunkansys.com/service/vcontact/>

Hmcomm株式会社について

所在地：〒105-0012 東京都港区芝大門2-11-1 富士ビル 2階 / 5階

設立：2012年7月24日

事業内容：産総研発のベンチャー企業として、産総研独自の音声処理技術を用いた要素技術の研究／開発、ソリューション／サービスの提供

URL：<https://www.hmcom.co.jp>

再春館システム株式会社について

所在地：〒108-0074 東京都港区高輪 4-10-58

設立：1985年2月26日

事業内容：通販/CRM支援、システムインテグレーション、セキュリティソリューション、ビジネスアウトソーシング、海外事業

URL：<https://www.saishunkansys.com/>

本件に関するお問い合わせ

再春館システム株式会社 ビジネスソリューション本部 CS部 CS推進室

所在地：〒550-0002 大阪府大阪市西区江戸堀1丁目18-35 肥後橋IPビル

担当：宮坂（みやさか） TEL：06-6131-8846

E-mail：customer-success@saishunkansys.com