

インテック、AI 音声認識機能を強化したコールセンター構築用パッケージ「CTI-One V6.2」を提供開始 ～通話内容をお客様とオペレーターに分けてリアルタイムにテキスト化～

TIS インテックグループの株式会社インテック（本社：富山県富山市、代表取締役社長：北岡隆之、以下インテック）は、コールセンター構築用パッケージ「CTI-One」（以下、CTI-One）に、通話内容をお客様とオペレーターに分ける AI 音声認識テキスト化機能を追加し、マルチブラウザに対応した「CTI-One V6.2」を、本日から提供開始することを発表します。

■コールセンター構築用パッケージ「CTI-One V6.2」の特長

①通話内容をお客様とオペレーターに分けてリアルタイムにテキスト化

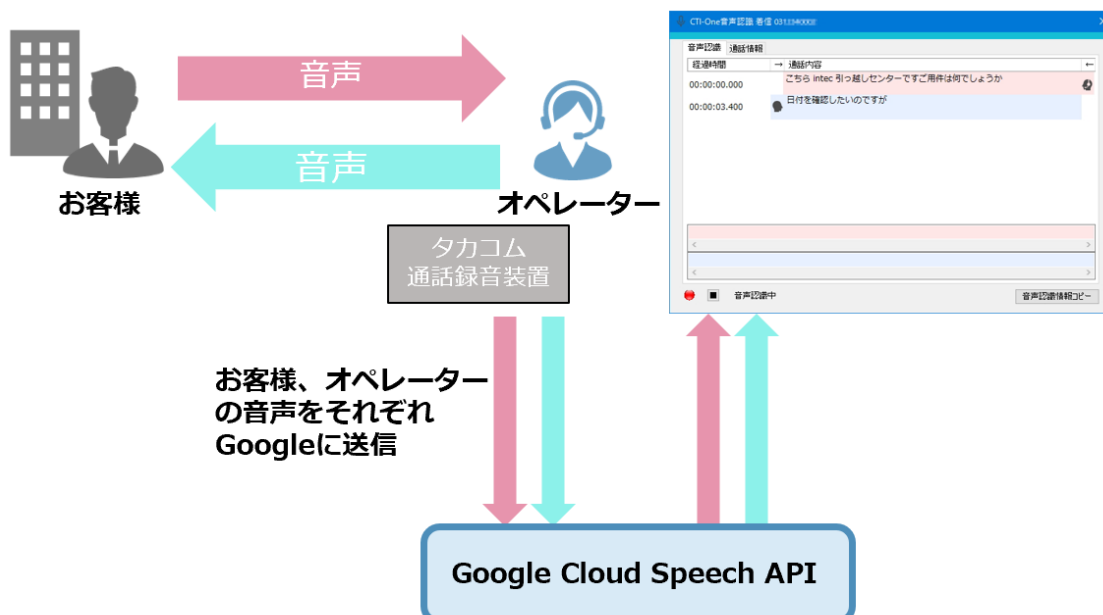
株式会社タカコムの通信録音装置「VR-L147H SC」と連携し、お客様とオペレーターの音声を分離して取得します。お客様とオペレーターの音声をそれぞれ認識してテキスト化することで、より正確な音声認識の実現が可能となり、応対履歴入力的大幅な省力化を実現します。また、テキスト化した音声をお客様側とオペレーター側でそれぞれ分析・解析することで、通話内容に応じたキーワードや NG ワードの検索、応対内容の改善に役立てることが可能です。なお、音声認識テキスト化は既存バージョン同様、Google 社が提供する「Cloud Speech API」を活用します。

②「Microsoft Edge」や「Google Chrome」のマルチブラウザに対応

サポート期限が迫っている「Internet Explorer(IE)」に代わり、「Microsoft Edge」、「Google Chrome」での利用が可能になりました。

また「Microsoft Edge」、「Google Chrome」上で動作する CRM などの Web アプリケーションと CTI 連携可能な Web API を提供します。

■コールセンター構築用パッケージ「CTI-One V6.2」AI 音声認識機能の利用イメージ



■背景

インテックの「CTI-One」をご使用いただいているお客様より、2022年6月15日に迫っている「Internet Explorer(IE)」のサポート終了に伴い、「Microsoft Edge」、「Google Chrome」で「CTI-One」を利用したい、お客様とオペレーターの会話の音声それぞれに分けてテキスト化できず、対応履歴入力や通話内容の分析に手間がかかっているなどのご相談を多数いただきました。

これらのご要望に対応するため、お客様とオペレーターの音声を分離した音声認識をリアルタイムにテキスト化することを可能にし、「Microsoft Edge」と「Google Chrome」のマルチブラウザが対応を実現した新バージョンの「CTI-One V6.2」をご提供します。

■今後の展開

インテックは、これまで80社以上のお客様のコールセンター業務を、「CTI-One」の提供を通じて支援してきました。今後も業界を問わず、受け付け業務やオペレーター業務など通話を行う中で発生する課題やニーズに沿った「CTI-One」の機能強化に取り組んでまいります。

コールセンター構築用パッケージ「CTI-One」について

「CTI-One」は、インテックが開発・販売するコールセンター構築用CTIシステムです。NECプラットフォームズのオフィスコミュニケーションゲートウェイ「UNIVERGE Aspire WX」と連携し、インテリジェントACD(自動呼分配)、自動発信、通話録音、統計レポートなどコールセンターで必要とされる機能を低価格で提供します。

コールセンター構築用パッケージ「CTI-One」の詳細は、以下をご参照ください。

<https://www.intec.co.jp/service/detail/cti/>

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

株式会社インテックについて (<https://www.intec.co.jp/>)

お客様の経営戦略に沿った情報化戦略の立案からシステムの企画、開発、アウトソーシング、サービス提供、運用保守まで、IT分野において幅広く事業を展開しています。インテックは、1964年の創業以来培ってきた技術力をもとに、AI、RPA等のデジタル技術の活用や、新たな市場の創造にも積極的に挑戦しています。常にオープンな姿勢で、人、企業、社会を技術でつなぎ、自らも変革しながら「豊かなデジタル社会の一翼を担う」企業としてお客様に新しい価値を提供してまいります。

TISインテックグループについて

TISインテックグループは、国内外グループ2万人を超える社員が『ITで、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摂」「都市集中・地方衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心とした様々な社会課題の解決に向けてITサービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバードとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社インテック テクノロジー&マーケティング本部 広報室 小川、長谷、稲垣
E-Mail : press@intec.co.jp

◆本サービスに関するお問い合わせ先

株式会社インテック

ネットワーク&アウトソーシング事業本部 N&O 営業部

担当：山田

E-Mail：ctione_support@intec.co.jp