

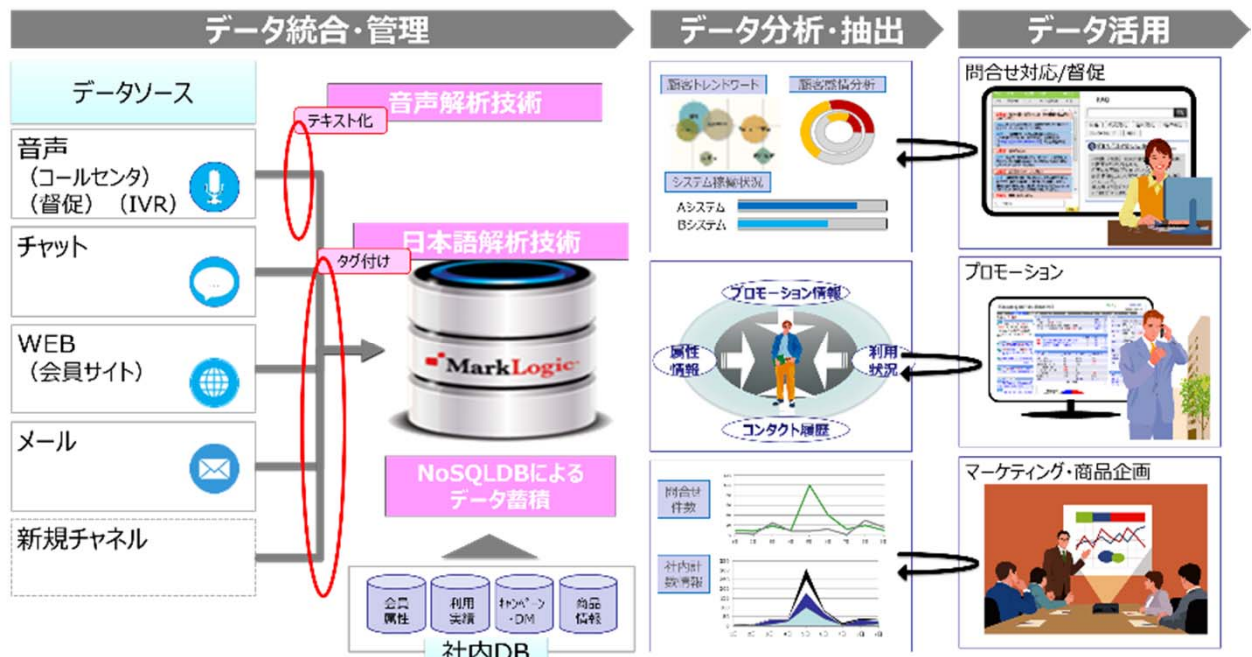
次世代コンタクトセンター
AIを活用したチャネルデータの蓄積・分析

Customer Engagement Hub

顧客×コンタクトチャネルデータの蓄積・活用

企業とお客様との接点であるコンタクトチャネルはコールセンタだけでなく、WEBサイト、メールなどその手段は多様化しており、各チャネルに蓄積されているデータの統合的な分析・活用が求められています。

本ソリューションは、AI（音声認識や日本語解析技術）を活用し多様化しているコンタクトチャネルデータを統合・分析し、業務の効率化やマーケティング戦略、商品・サービス設計といったトップライン向上に寄与いたします。



AI活用 — 音声認識・日本語解析・機械学習 —

- ・ 音声認識技術を活用した、コールセンタ対応のリアルタイムテキスト化
- ・ 日本語解析技術を活用した、FAQ回答候補の自動サジェスト
- ・ 機械学習技術を活用した、FAQシステムの成長
- ・ 各コンタクトチャネル履歴統合による、顧客プロフィールの作成

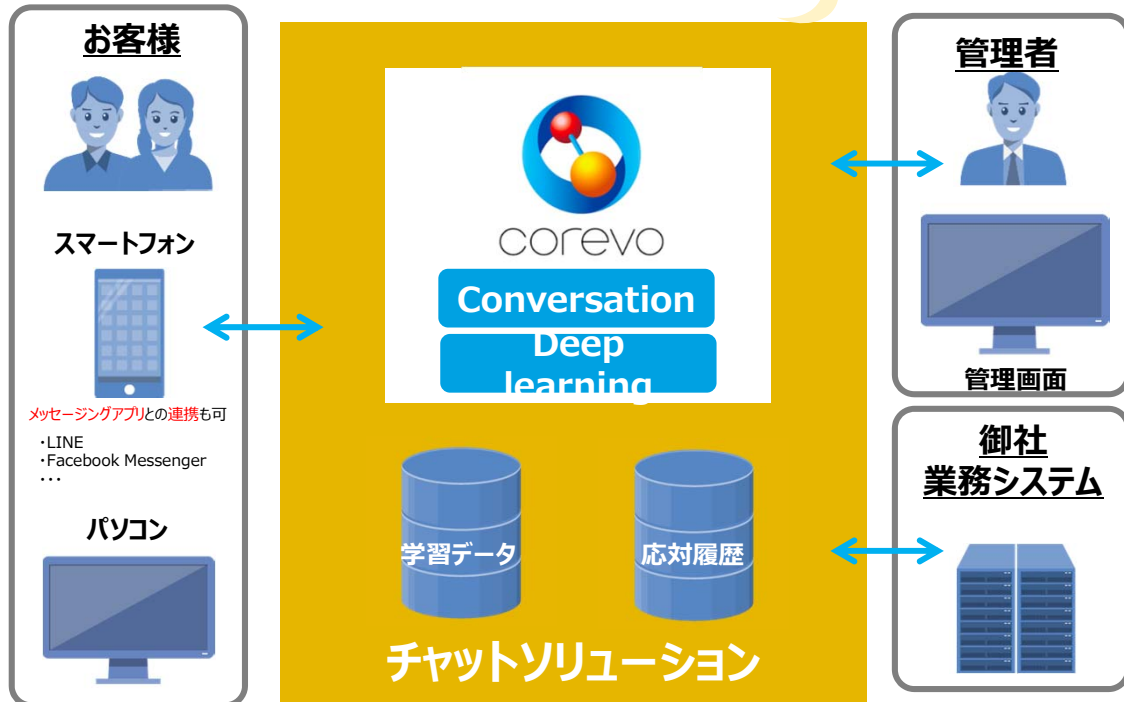
人とAIが連携

売上増や顧客満足度向上を実現するチャットソリューション

Customer Engagement Hub

お客様をお待たせしたくない・・・
顧客接点運営の効率化が課題・・・

お客様対応の
お悩みを解決します！



自然言語解析 技術の活用

- NTTグループの**自然言語解析**技術により、**会話の意味を理解**
- 業務用語や商品名など**独自の語彙**を拡張

お客様の属性や 興味分野を推定

- チャット内容から**ユーザ属性を推定**
(性別、年齢、居住域、職業 etc.)
- **興味関心のあるキーワード**を抽出

有人切替 メンテナンス機能 も充実

- 自動応答から**有人オペレータ****シームレスな切り替え**が可能
- FAQやチャットシナリオの**メンテナンスが可能なUI**をご用意

チャットからの ワンストップサービス

- **カスタマイズ**による**既存システムサービスとの連携**
(会員認証・属性自動登録、ポイント照会、変更登録、取引・契約受付 etc.)