

Press Release



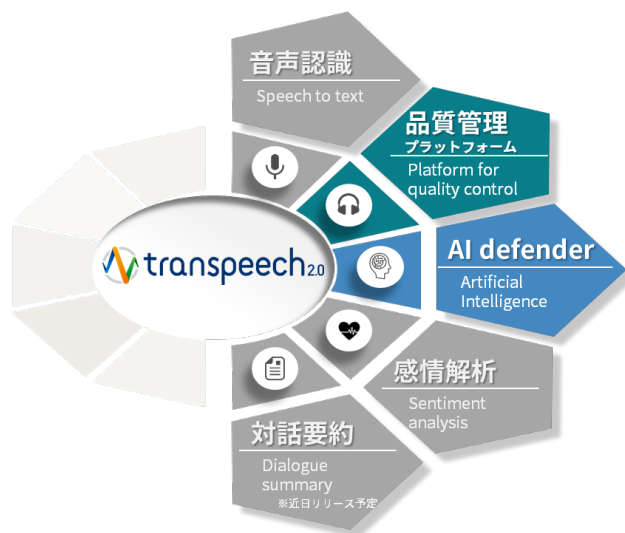
2020年10月14日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、音声認識ソリューションを「transpeech2.0」にバージョンアップ

新機能「品質管理プラットフォーム」と「AI defender」を加えた5つの機能で品質向上・強化をさらに推進

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、コンタクトセンター向け音声認識ソリューションをバージョンアップし、「transpeech2.0(トランススピーチ 2.0)」をリリースしました。新開発の「品質管理プラットフォーム」と「AI defender」連携を中心に、5つの機能でコンタクトセンター運用の大幅な効率化と品質向上を実現します。

transpeech2.0 5つの機能



■transpeech2.0 開発の背景

transpeech はコンタクトセンターにおける課題解決を促進する音声認識ソリューションです。株式会社アドバンスト・メディアが提供する「AmiVoice」を採用し、多数の事例で認識率90%を超える高精度を実現しています。これまでも感情解析やBI(ビジネスインテリジェンス)などの機能拡充により、通話管理や聞き起こし時間の大幅削減、クレームや低品質通話の早期改善に効果을上げ、現在は国内最大規模の1,300席で稼働しています。提供開始から2年たち、蓄積してきたお客様企業や現場のご意見・ご要望を基に開発を重ね、大幅にリニューアルした「transpeech2.0」をリリースします。

新機能①: 品質管理プラットフォーム

品質管理プラットフォームは応対品質の継続的向上と効率化を推進する多彩な機能を搭載しています。ヒトの品質評価を圧倒的に効率よく実施し、音声認識の自動評価とデータ統合し、分析・ダッシュボード化とオペレーターの過去成績を踏まえた改善指導をひとつのシステムで実現できます。さらにさまざまな業種・業界の運用ノウハウを横展開するプラットフォームとしてトランスコスモス全体のオペレーション品質を底上げし、より質の高いサービスをお客様企業へ提供します。

