

2019年5月16日

自然言語解析 AI「COTOHA[®]」シリーズと 「Amazon Connect」、「Salesforce Service Cloud」を活用した 「クラウド型 AI コンタクトセンターソリューション」を提供開始

～AI コンタクトセンターを迅速に構築できる企業として

「Amazon Connect」における AWS サービスデリバリープログラムの
日本企業第 1 号を取得～

NTT コミュニケーションズ(以下 NTT Com)は、AI を活用したコンタクトセンターを迅速に構築できる「クラウド型 AI コンタクトセンターソリューション」(以下 本ソリューション)の提供を、2019年5月16日より開始します。^{※1}

本ソリューションは、NTT Com の自然言語解析 AI「COTOHA[®]」^{※2}シリーズと、アマゾン ウェブ サービス(以下 AWS) が提供するコンタクトセンターサービス「Amazon Connect」^{※3}、およびセールスフォース・ドットコムが提供する CRM サービスプラットフォーム「Salesforce Service Cloud」を活用したもので、AI による音声認識などを利用した高機能のコンタクトセンターを短期間で構築することができます。

1. 背景

迅速なスピードでビジネスを展開することが求められる昨今、コンタクトセンターにおいても短期間での構築が求められるケースが増えています。一方で、従来のオンプレミス型のコンタクトセンターは開設に数カ月の期間が必要であり、かつ需要の増減に柔軟に対応できないことが課題となっていました。

NTT Com は、このような課題を解決するとともに、AI の活用などによって顧客体験の向上や、運営の効率化に貢献する本ソリューションの提供を開始します。

2. 特長

(1) 「Amazon Connect」を活用した迅速な構築

クラウド型で迅速に構築ができ、キャパシティの増減も容易な「Amazon Connect」のメリットを生かし、新サービスのリリース時に短期間でコンタクトセンターを立ち上げたり、繁忙期に限定して臨時的コンタクトセンターを開設したりすることが可能です。

(2) 高精度の日本語解析 AI を手軽に実装可能

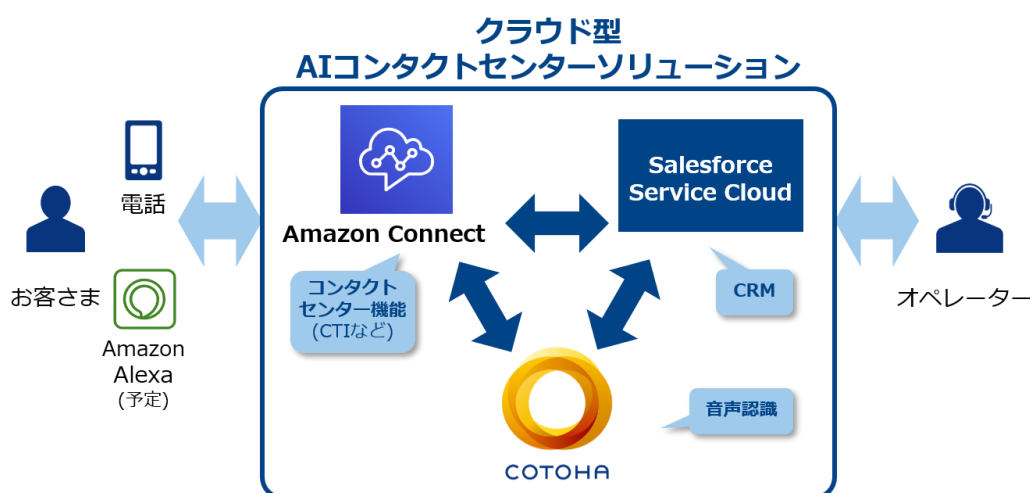
スクラッチで AI を開発することなく、「Communication Engine "COTOHA[®] API"」^{※4} の優れた音声認識機能などを、手軽に利用することができます。これにより、例えば対応内容を AI によって高精度でテキスト化し、その結果を業務の分析に活用することなどが可能

になります。また、テキスト化した対応記録を「Salesforce Service Cloud」に取り込むことで、オペレーターの応対時に過去のお問い合わせを読みながらスムーズに対応するといったことも可能になります。

(3) 高品質なコンタクトセンター構築

NTT Com は、AWS から高い品質で「Amazon Connect」を構築できる能力が認められ、日本企業として初めて同サービスの AWS サービスデリバリープログラム認定を取得しています。

<サービス提供イメージ>



3. 提供開始日

2019年5月16日

4. 利用料金・お申し込み方法

NTT Com 営業担当者までお問い合わせください。

5. 今後の展開

「Amazon Alexa」と連携し、スマートスピーカーからのお問い合わせにも対応できる機能の開発などを予定しています。NTT Com は今後も、顧客接点のデジタルトランスフォーメーション実現に貢献するサービス開発やソリューション提供を強化していきます。

6. 先行導入企業からのコメント

NTT Com は、電通グループにおいてさまざまなキャンペーンの事務局などのコンタクトセンターを運営する株式会社電通カスタマーアクセスセンター(以下 電通カスタマーアクセスセンター)に本ソリューションの試験的な提供を行い、2週間で新規アウトソース業務用のセンター立ち上げを実現しました。

■電通カスタマーアクセスセンター 高度オペレーションセンター 富沢 健有 氏

従来のオンプレミスモデルでは最速でも3カ月程度かかったものが、わずか2週間でサービス提供可能なAWSの世界観に驚いております。非常に短納期でのコンタクトセンター立ち上げでしたが、NTTコミュニケーションズが必要事項の洗い出しなどを含めリードいただき、期日前に完璧な形で業務開始を実現いただきました。今後、電通カスタマーアクセスセンターは企業のブランドエンゲージメントを高めるために、確実な実行力と先端技術で最適なソリューションを提供してまいります。

7. パートナー企業からのコメント

■アマゾン ウェブ サービス ジャパン パートナーアライアンス統括本部長 執行役員 渡邊 宗行 氏

アマゾン ウェブ サービス ジャパン は、NTT Comが「Amazon Connect」におけるAWSサービスデリバリープログラムを取得したことを歓迎します。AWSが提供する革新的な「Amazon Connect」は、企業が簡単に、低コストで、より良いカスタマーサービスを提供開始できる、セルフサービスのクラウド型コンタクトセンターサービスです。「Amazon Connect」と「Salesforce Service Cloud」を利用し構築された、新たな「クラウド型AIコンタクトソリューション」が、多くの企業およびお客さまにさまざまな付加価値を提供することを確信しています。

※1：本発表は、2018年12月12日の報道発表『NTT Comの自然言語解析AI「COTOHA®」シリーズとAWSのクラウド型コンタクトセンター「Amazon Connect」の連携を開始』にて発表した内容につき、ソリューションとしての提供開始をお伝えするものです。

※2：「COTOHA®」シリーズは、NTTグループが40年以上にわたって蓄積・精練した世界最大級の日本語辞書およびAI関連技術「corevo®(コレボ)」と、NTT Comが独自開発した自然言語解析技術を核にしたAIサービス群です。

「corevo®」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。 <http://www.ntt.co.jp/corevo/>



※3：「Amazon Connect」は、セルフサービスのクラウド型コンタクトセンターです。ICTの専門知識がなくても、コールフローの設計、適切なオペレーターへのルーティング、対応状況の可視化などの機能を持つセンターを簡単かつ迅速に構築でき、さらに需要の増減に応じて柔軟に拡張することも可能です。サーバーなどのインフラを自前で用意する必要がなく、利用時間に応じた従量課金のみでセンターを運営することができます。

※4：「COTOHA®」シリーズの自然言語解析技術をAPIでご利用いただけるサービスです。構文解析/固有表現抽出/照応解析/キーワード抽出/類似度算出/文タイプ判定/感情分析/ユーザー属性推定(β版)/言い淀み除去(β版)/音声認識誤り検知(β版)/音声認識誤り修正(β版)/音声認識のAPI

を提供しており、今後も順次ラインアップを強化していく予定です。

* 記載の社名、商品名およびロゴは各社の商標または登録商標です。

* 「アマゾン ウェブ サービス、アマゾン ウェブ サービス ジャパン、AWS、Amazon Connect は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。