音声自動応答機能　音声ルーティング機能　音声録音機能　アクセス数確認サービス　Web連携機能

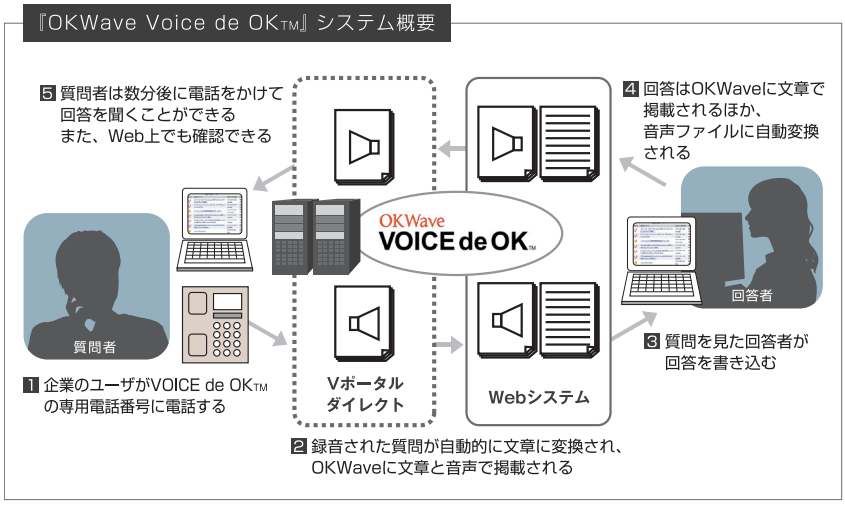
電話でWebと連動した音声Q&Aサービスを提供する

株式会社オウケイウェイヴ様

コールセンター対応負荷とコストを軽減し、
顧客満足度を向上する。

Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- 音声認識率の高い音声自動応答システムが必要だった。
- インフラから整えるのは負担が大きいため、自社で設備ごと購入しなくてもよいSaaS型IVR（音声自動応答）サービスを探していた。



VOICE de OK™を反映したOKWave画面
第1弾としてトレンドマイクロ社にて導入。左側のアイコンが電話のマークのものが電話からの質問。

世界初の音声 Q&A サービスを提供

今回、オウケイウェイヴでは Web2.0 による日本初、最大級の Q&A サイト「OKWave」の電話版というべき、「OKWave VOICE de OK(TM)」の提供を企業向けに開始した。「OKWave VOICE de OK(TM)」では電話をかけて質問した内容が、テキスト変換され、Web 上の Q&A サイトにアップされる。その投稿を見た回答者が Web 上に回答を書き込むと、今度はそのテキスト文章を音声データに変換。質問者が再度電話をかけると電話で回答内容が聞けるという仕組みだ。ヘルプデスク業界では、Web を見たユーザの約 6 ～ 7 割が電話で問い合わせをしてくるという。このシステムは、企業としては電話での問い合わせが増えると企業側のコストがかかるため、コール数を減らしたいが、顧客満足度は向上させたいという課題を解決できるものとなった。

V ポータルダイレクトを採用した理由

このシステムの構築にあたり、自動応答システムとして V ポータルダイレクトを採用。システム選択にあたって、V ポータルダイレクトを含めた数社のシステムを比較検討した結果、他社と比較して低コストで音声認識率が非常に良かった点と Web との親和性が高い点が V ポータルダイレクトを採用した理由だという。現在「OKWave VOICE de OK(TM)」は BtoB での提供だが、近い将来は BtoC での提供も視野に入れているそうだ。この音声 Q&A サービスは、ユーザと企業の両方を考慮した、誰もが使いやすい Web の世界のバリアフリーシステムと言っても過言ではない。今後の展開が楽しみである。

導入決定のポイント

- 他社のシステムと比較して音声認識率が高かった。
- 大手企業などで既に実績のあるシステムだった。
- トライアル的なこともあり、SaaS 型というサービスが最適だった。

導入の効果

- 導入にあたって、技術サポートが手厚かった。
- 保守も行ってもらえるため、運用しやすい。
- 電話で問い合わせしていた方を Web での解決に導くことが可能な仕組みができた。