

2017年8月24日

イオンフィナンシャルサービス株式会社
エー・シー・エス債権管理回収株式会社

サービサー事業における「音声認識技術」および 「テキストマイニングツール」を活用したお客さま対応最適化に 向けた取組み開始について

イオンフィナンシャルサービス株式会社(代表取締役社長:河原健次、以下、当社)の子会社であるエー・シー・エス債権管理回収株式会社(代表取締役社長:木村信之)は、「お客さま対応最適化ソリューション」を構築し、お客さまの声の可視化による対応品質の向上に向けた取組みを開始しました。

エー・シー・エス債権管理回収株式会社は、債権回収業務、ならびに公共料金等の集金代行業務を取扱うサービサー業務を展開しております。サービサーには、交渉経緯を網羅的かつ客観的、明確に記載する義務があり、音声認識システムを活用し、お客さまの声を自動でテキスト化し法定帳簿として記録・保管する運用を開始しました。

本年度からは、音声データをテキストマイニングし、分析に基づくFAQやトークスクリプトをリアルタイムにオペレーター業務画面に表示する電話案内業務のアシスト機能導入も開始しました。

これによりお客さまひとりひとりに適したコンサルティング・情報提供を迅速に行い、対応品質の向上に向けた取組みをより一層進化させてまいります。

本ソリューションの構築に際しては、株式会社アドバンスト・メディア(代表取締役会長兼社長:鈴木清幸)の音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite2」、ベクト株式会社(代表取締役社長:石井哲)のテキストマイニングソリューション「VextMiner」「VextResume」「VextRecommend」を導入します。各社が保有するシステムソリューションとサービサー業務で培ってきたノウハウを組み合わせることにより、お客さまにも社会にも貢献できるような企業として更なる進化を継続的に追及してまいります。

今回の取組みを通じて、国内ならびにアジア各国のグループ会社においても、同様のプロセスを共有化したお客さま対応最適化ソリューションを構築し、お客さま満足度の向上につなげてまいります。

以上



イオンフィナンシャルサービス