

音声ですぐに検索！ コンタクトセンターFAQの進化

ジンライ
Zinraiプラットフォームサービス FAQ検索API, 音声テキスト化API

先進技術

参考出展

お客様のメリット

- 音声認識と連携したFAQ検索：コンタクトセンターのオペレータの作業軽減が可能
- 会話をしているだけで適切なFAQを検索：コンタクトセンターの回答を迅速化
- オペレータのスキルに依存しない対応品質：新オペレータの育成コストを削減可能

Human Centric AI Zinraiは、コンタクトセンターに寄せられるお客様からのお問い合わせの会話を自然言語で認識し、リアルタイムにテキスト化。さらにその質問内容から適切な回答例（FAQ）に結びつく検索キーワードを自動的に抽出し確信度の高い回答を自動的に検索。回答例のランキング化をすることで対応品質の平準化を実現します。 **特許出願済**

特長

1

IPコンタクトセンターシステムとZinrai音声テキスト化APIが連携することで、電話の会話をリアルタイムにテキスト化

特長

2

リアルタイムにテキスト化されたものから質問の部分を選択することでFAQを検索

特長

3

オペレータのスキルに依存せず、適切なFAQを迅速に表示することで、オペレータの育成コスト削減と対応品質の平準化を同時に実現



※本資料中、**特許出願済** 表示箇所については特許出願済の技術を含みます。

商品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン（総合窓口） 0120-933-200 受付時間 9:00~17:30（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）

富士通公開サイト <http://www.fujitsu.com/jp/> 詳細はこちら <http://www.fujitsu.com/jp/solutions/business-technology/ai/ai-zinrai>