2014年8月8日

報道関係各位

株式会社ネクストジェン
代表取締役社長　大西新二
東京都千代田区麹町 3－3－4
（ＪＡＳＤＡＱ：３８４２）

音声を自動でテキスト化、音声とテキストによるメッセージ送信を実現する「音声認識ボイスメールシステム」を提供開始
～大手通信事業者様のコールセンターで導入～

株式会社ネクストジェン（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：大西　新二、以下ネクストジェン）は、音声認識とボイスメールを融合した『音声認識ボイスメールシステム』の提供開始を発表いたします。

本システムは、受電者が電話応答できない場合などに代理応答し、お客様のメッセージを音声およびテキストデータとして、WEBブラウザ上で利用できる専用の伝言リストに保存するシステムです。メッセージが録音された場合は、受電者があらかじめ指定した1つまたは複数のメールアドレスに通知します。
お客様はメッセージを口頭で残すのみで、その内容は音声認識により自動的にテキスト化されます。受電者は音声とテキストのいずれも確認することができるため、メッセージを正確に把握できるほか、通話中などで音声での確認が困難な際にはテキストを確認する、といった使い分けが可能です。本システムの導入で、メッセージ受信後の早い段階での内容把握や、スムーズな応対による業務効率向上が期待できます。

尚、本システムは、企業の電話システムなどのサーバー側との連携により実行されるため、受電者の利用端末ごとにシステムインストールをするといった手間やコストがかからず、利用端末の増減などに影響されることなくご利用いただけます。

本システムは既に大手通信事業者様のコールセンターで導入されており、今後は、テキスト化したメッセージのキーワード抽出や、それに付随する緊急度判別機能の追加など、順次機能拡充を行う予定です。さらに今後この音声認識技術を活用し、通話録音システムとの連携により通話内容全てをテキスト化する機能を提供予定です。

■音声認識ボイスメールシステム活用例

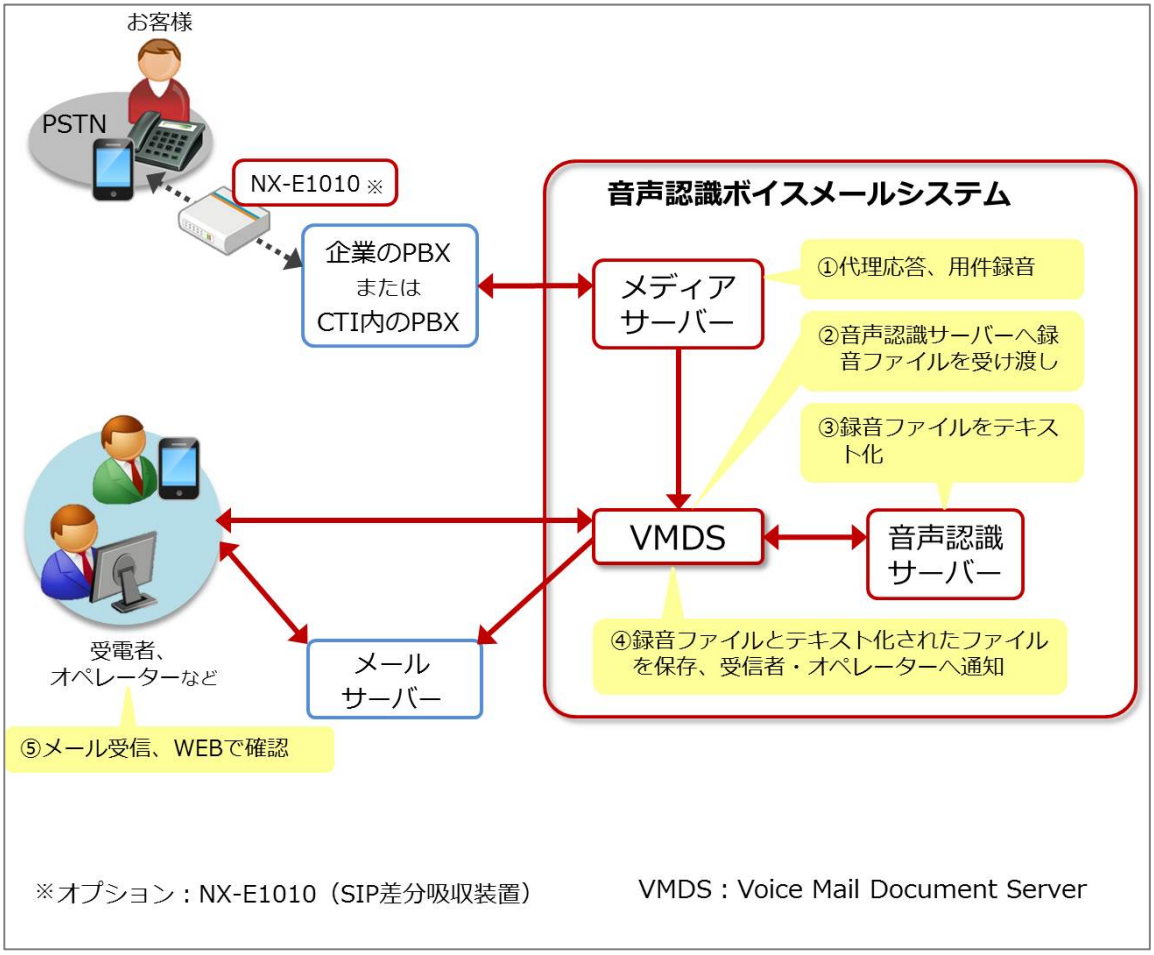
・コールセンターなどで

電話が集中しオペレーターが対応しきれない場合、音声認識ボイスメールシステムを活用する事により、オペレーターがコールバックする際には既に用件が把握できているため、お客様とオペレーター双方の負荷が軽減できます。

・不在着信対応に

外勤や打合せなどで電話に応答できない場合でも、お客様からの用件を受け付けることができます。用件の確認方法をその場の状況に応じて使い分けることにより、スピーディな対応に繋がることが期待できます。

【コールセンターを想定した導入イメージ】



製品ページ：http://www.nextgen.co.jp/solution/enterprise/20140808.html

【株式会社ネクストジェンについて】

ネクストジェンは創業以来、VoIP（ヴォイスオーバーIP）のエキスパートとして、大手通信事業者のシステムを支えてきました。通信事業者向けの大規模IPセントレックスの構築や、IP電話システムの相互接続等、先駆的なソリューションを提供し続けております。また、昨今はクラウドとスマートフォンを活用した、大手通信事業者と連携したクラウドPBXサービスや、企業向け通話録音管理システムのリリース、世界でもあまり類をみないSIP/VoIPセキュリティ診断サービスも提供しており、通信事業者向けソリューションだけでなく、一般法人向けソリューションとサービスも充実させております。詳細は http://www.nextgen.co.jp/ をご参照ください。

本件に関するお問い合わせ先
株式会社ネクストジェン　マーケティング推進室
Tel：03-3234-6855
E-Mail：pr@nextgen.co.jp