Press Release

2018年5月15日

報道関係各位

株式会社ネクストジェン
（JASDAQ コード：3842）

ネクストジェン、サカイ引越センターに
音声認識機能を搭載した「VOTEX-IVR」を導入

株式会社ネクストジェン（本社：東京都港区、代表取締役社長：大西 新二、以下「ネクストジェン」という。）は、株式会社サカイ引越センター様（本社：大阪府堺市、代表取締役社長 田島 哲康、以下「サカイ引越センター」という。）に音声認識機能を搭載したIVRソリューションVOTEX-IVRを導入したことを発表いたします。

■ソリューション導入の背景

サカイ引越センターではお客様からのお問い合わせ電話についてフリーダイヤルを使用の上、発信地域（発番号）によって着信先を振り分ける運用を行っていました。しかし携帯電話の場合は県単位等大きなエリアでしか振り分けられないため、市区町村等の小さなエリアに対応した正確な着信先に振り分けることができませんでした。

また携帯電話の発信地を判別し、該当する支社に振分をするため、特に昼時間帯の人口が増える東京都内ではお問い合わせが集中する傾向にありました。その結果下記の問題点がありました。

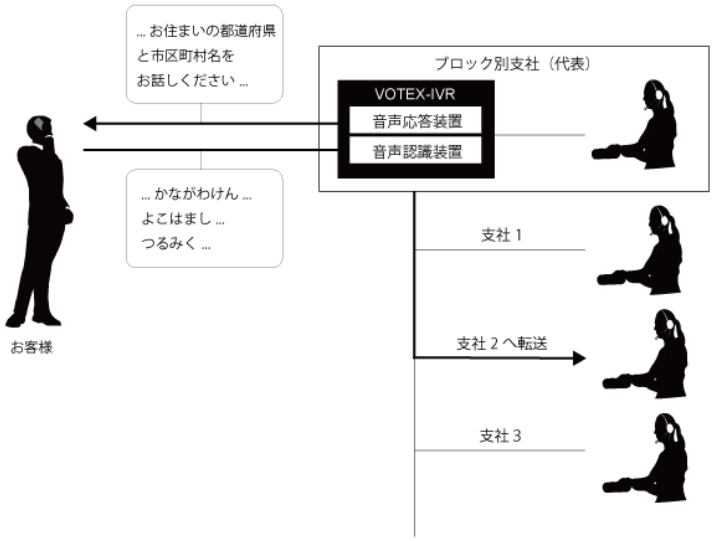
・着信が集中し、お客様にお待ちいただく事があった。

・お客様のお住まいエリア外でお問い合わせを頂いた場合、その後に担当支社に転送する等の対応が必要になり、お問い合わせ電話に対応するまでの時間が必要だった。

■ソリューション導入の効果

上記状況を解決する為にサカイ引越センターにてネクストジェンの「VOTEX-IVR」を導入いたしました。

VOTEX-IVRはユーザーの音声を高い精度で認識し、得られた認識結果により即座に着信先を決定する、音声による着信先への振り分けを可能にするソリューションです。



この導入により下記の効果を得ることができました。
・お客様のお住まいエリアの担当支社に即座に入電することで、お問い合わせ電話の接続性が向上した。
・お客様のお住まいエリアの担当支社で受電することができるようになったため、受電部署から担当支社への転送という工程が不要となり、生産性の向上に繋がった。

■ソリューションの特長

VOTEX-IVR は、対話とコグニティブ AI において世界的に革新を続けるリーディング・プロバイダー「ニュアンス・コミュニケーションズ社(本社:米国マサチューセッツ州)」の音声認識エンジン「Nuance Transcription Engine (NTE)」を使用しております。

NTE は、素早く高精度なオンプレミス向けの音声書き起こしエンジンで、40 以上の言語に対応し、モノラル音声から複数の話者を特定することもできます。また、チューニングツールを提供しており、お客様にて独自用語の追加や認識精度を向上させることが可能です。

■今後の展望

ネクストジェンは引き続き類似需要のある企業に対し導入を推進し、「VOTEX-IVR」について、今後３年間で１億円の売上を見込んでおります。

【株式会社サカイ引越センターについて】

株式会社サカイ引越センターは、「まごころこめておつきあい」をモットーに、１９７１年、大阪府堺市で創業して以来、引越一筋に走り続けております。お客様の多様なニーズに対応できるよう車両の充実配備をはじめ各種専門技術の開拓、さらに人材教育や経営の合理化等に積極的に取り組み、独自のノウハウを開発しております。

また、180 を超える支社を展開し、全国どこでもまごころサービスを提供できる体制を築いております。

公式 Web サイト：http://www.hikkoshi-sakai.co.jp/
LINE 公式アカウント：アカウント名　　サカイ引越センター
アカウント ID　@hikkoshi-sakai

【株式会社ネクストジェンについて】

株式会社ネクストジェンは創業以来、音声ソリューションの草分けとして、通信事業者のシステムを支えてまいりました。通信事業者の大規模ネットワーク及び一般企業・官公庁向けに利用される通信システムのライセンス販売、SI、またクラウド PBX、通話録音、音声認識、AI、IP 無線ソリューション、監視・セキュリティ製品等を取り揃え、広範囲にわたるソリューションを展開しております。

また、こうしたソリューションサービスに対し、通信事業者及び一般企業・官公庁向けに全国 24 時間・365 日対応の保守サポート業務も提供しております。

公式 Web サイト: http://www.nextgen.co.jp/

公式 Facebook ページ: https://www.facebook.com/NextGen.Inc

※掲載されている会社名・商品名・サービス名は、原則として各社の商標または登録商標です。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】
株式会社ネクストジェン 事業企画部 ビジネスパートナー推進・広報グループ
Tel：03-5793-3230
お問い合わせフォーム：https://www.nextgen.co.jp/contact/form/1