

2022年12月14日

報道関係各位

株式会社ネクストジェン
(東証グロース コード: 3842)



ネクストジェン、一般社団法人JACに通話分類ソリューションを導入
～ 分類データを活用した適切な対策によりお客様対応品質が向上 ～



株式会社ネクストジェン(本社:東京都港区、代表取締役 執行役員 社長:大西 新二)は、一般社団法人 建設技能人材機構(ヘッドオフィス:東京都港区、理事長 三野輪 賢二、以下「JAC」という。)に通話分類ソリューションを導入いたしました。

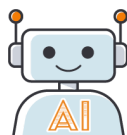
■ 背景

JACは日本の建設業界が抱える慢性的な人材不足に対応するため、特定技能外国人の受入れサポートや技能評価試験の実施、職業紹介などを行う団体です。JACには、各種手続きなどに関する企業からの相談、特定技能評価試験を受験する外国人からの問い合わせなどあらゆる相談・問い合わせがあり、月間で2,000件以上の電話に対応しています。

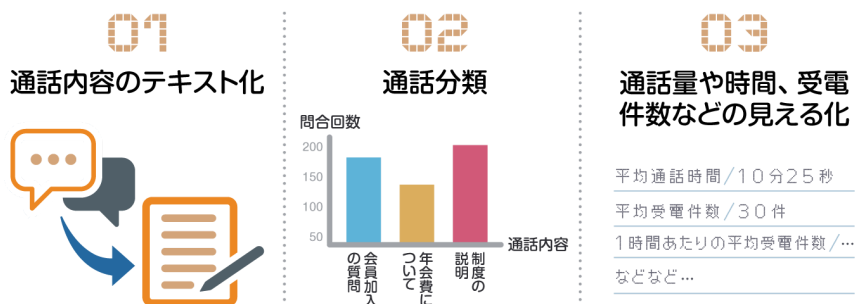
そうした状況の中、JACは通話データを活用した業務効率化とお客様対応品質向上を検討しており、既存の電話システムとの連携が可能なソリューションとして、当社の音声認識AIサービス『[U-cube cogni\(ユーキューブ ヨグニ\)](#)』を活用した通話分類ソリューションが採用されました。

本ソリューションにより問い合わせ内容の分類・傾向把握が可能となり、状況に応じた適切な対策が取れるようになったことで、業務効率化とお客様対応品質の向上を実現しています。

■ 『U-cube cogni』通話分類ソリューション 概要



AIだから実現可能な3つのポイント



U-cube cogni なら、 業務効率化&対応品質向上に つながります!

AIにより以下を実現します。

- 通話内容のテキスト化
- 通話分類(通話に含まれるキーワードから分類)
- 通話量や通話時間、受電件数などの可視化

オプション

- 専門スタッフによる通話内容の書き起こし
- 通話分類結果、通話時間、受電件数等の各種レポート作成
- 分類結果や書き起こし内容などを基にしたコンサルティング

■ 『U-cube cogni』通話分類ソリューション 導入のメリット

- **VOC (Voice Of Customer)** の分類・傾向把握によるお客様対応品質の向上
 - 問い合わせの傾向を基にWEBサイトコンテンツ(Q&A)を追加するなど、お客様目線で情報提供の充実化が図れるようになります。
 - 電話での問い合わせが減ることで、電話対応の負荷削減が期待できます。
- 通話量や通話時間、受電件数の可視化による業務効率化
 - 月間の受電件数、通話量などを基に効率良くオペレーターを配置することができます。
 - 受電状況のレポート作成・対策立案などのコンサルティングも可能です。(オプション)

■ 今後の展開

『U-cube cogni』の音声認識およびテキスト化、キーワード抽出などの精度向上の調整を継続し、より正確な通話分類を目指すと共に、対面での会話の分類にも展開していく予定です。

【一般社団法人 建設技能人材機構(JAC)について】

JAC(一般社団法人 建設技能人材機構)は、慢性的な人材不足を抱える日本の建設業界に、現場を支える技能者となる特定技能外国人の適正かつ円滑な受入れ、育成等を行うために平成31年4月に設立された組織です。主に技能評価試験の実施、国土交通省への受入れ計画申請方法のサポート、各専門職種団体による外国人向けの研修/講習実施の支援、職業紹介、制度説明会、さらには特定技能外国人を対象とした無料日本語講座を行っています。

公式サイト:<https://jac-skill.or.jp/>

【ネクストジェンについて】

当社は、音声ネットワークシステムのIP化とソフトウェア化をテーマに2001年に事業をスタートいたしました。日本初の商用IP電話の導入に携わるなど、IPネットワークにおけるボイスコミュニケーションのパイオニアとして、効率的かつ柔軟な音声ネットワークシステムの構築や、異なる通信事業者およびサービス間の相互接続を得意としています。現在は、蓄積したノウハウを基に、ローカル5Gの導入コンサルティングやモバイルコアシステムの開発・構築、セキュリティ診断をはじめ、クラウド PBX、音声認識 & AI、CPaaSを活用したDXソリューションや、IP 無線ソリューション、クラウド音声サービス基盤の提供、また、それらのソリューション・サービスに対する保守サポートなどを行っています。

公式 Web サイト: <https://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。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ネクストジェン ボイスコミュニケーション事業本部 企画部 マーケティンググループ

お問い合わせフォーム: <https://www.nextgen.co.jp/contact/>