

ログイット、コールセンター向け「ビジュアルIVR」の提供を開始  
～従来の音声IVRからのデジタルトランスフォーメーションを推進～

インフォコム株式会社 (東京都渋谷区、以下インフォコム) の連結子会社で、音声認識システム等を販売する ログイット株式会社 (東京都豊島区 代表取締役社長 小宮泰喜、以下ログイット) は、米 Jacada Ltd. (米国ジョージア州アトランタ、最高経営責任者 : Yochai Rozenblat、以下 Jacada 社) が提供する「ビジュアルIVR」の取り扱いを開始しました。

#### 【背景】

コールセンターでは、業務効率化のため音声自動応答システム (IVR<sup>※1</sup>) が利用されていますが、音声案内を聞くのに時間がかかり、長時間待った上繋がったオペレータに最初からの説明が必要です。これらは、お客様満足度を低下させる要因となります。

#### 【ビジュアルIVRの特長】

「ビジュアルIVR」は、従来の音声案内に加え、お客様のスマートフォン画面に適切な情報を表示する自動応答システムです。主な特長は以下のとおりです。

- 音声案内と連動し専用メニューやチャット、フォームなどを画面表示
- お客様の画面上での操作履歴をオペレータと共有
- 専用アプリが不要なため、お客様がすぐにサービスを利用可能

これにより、お客様は必要なサービスや情報に速やかにたどり着く事ができ、コールセンターの利便性が飛躍的に向上します。一方、運用面においては、オペレータによるお客様対応時間の短縮や電話対応数を削減できます。

ログイットは、長年にわたり培ってきた大規模コールセンター構築に関する技術力とノウハウを活かし、今後国内大手SIerに対して「ビジュアルIVR」の技術支援を行ってまいります。

以上

<お問い合わせ先> インフォコム株式会社 広報・IR室 03-6866-3160 pr@infocom.co.jp

※本資料に記載された会社名、サービス名及び製品名等は該当する各社の登録商標または出願中の商標です。

※1 IVR : Interactive Voice Response System の略。音声自動応答装置。発信者のダイヤル操作に合わせ、音声ガイダンスを使用して自動でサービスを提供するシステム。