

2024年8月28日

報道関係各位

株式会社ネクストジェン（東証グロース：3842）

NTT テクノクロス株式会社

コールセンターAIプロダクト「ForeSight Voice Mining」が

Cisco 統合コミュニケーションマネージャーに対応

～米国 BPO 事業者へ導入、リアルタイム支援機能により CX・EX を向上～

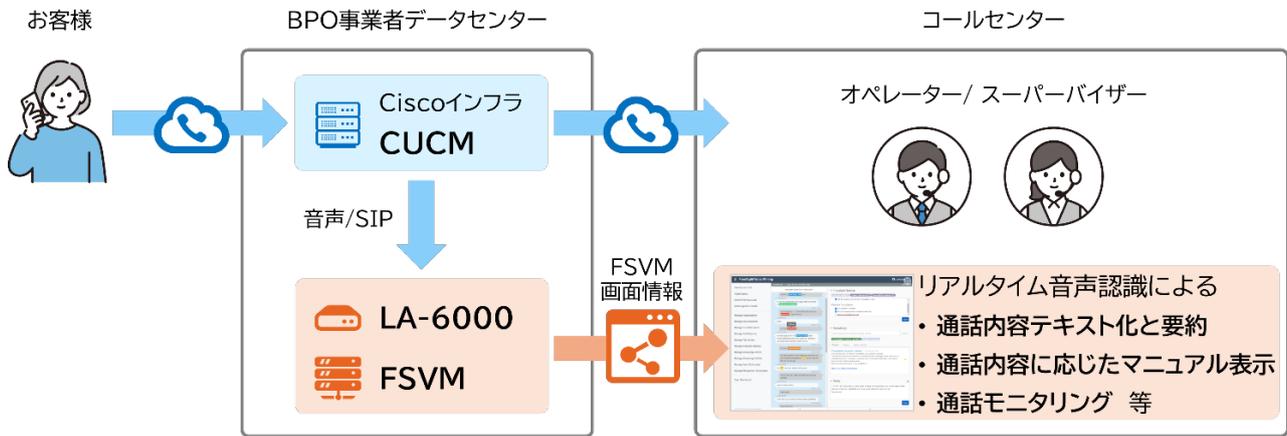


株式会社ネクストジェン（本社：東京都港区、代表取締役社長 執行役員 CEO：大西新二、以下「ネクストジェン」）は、NTT テクノクロス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡敦子、以下「NTT テクノクロス」）と連携し、コールセンターAIプロダクト「ForeSight Voice Mining（以下、FSVM）」について、多様なコミュニケーション機能を統合したプラットフォーム「Cisco 統合コミュニケーションマネージャー（Cisco Unified Communications Manager、以下「CUCM」）」への対応版を提供開始し、米国 BPO（Business Process Outsourcing）*1 事業者を導入しました。

【概要】

コールセンターをはじめとする BPO 事業者は、カスタマーサポートやバックオフィス業務などの様々なサービス提供において、生産性向上や運用効率改善のために最新技術を活用した DX 推進が求められています。

海外事業の強化を図る NTT テクノクロスでは、米国 BPO 事業者が活用する CUCM に FSVM を連携させることがコールセンター業務の DX 推進に繋がるものと捉え、ネクストジェンの音声収録及びキャプチャーシステム「LA-6000」*2 を組み合わせ、CUCM と FSVM との連携機能を開発しました。これにより、CUCM を活用しているコールセンター事業者は、FSVM によるリアルタイム音声認識を活かし対応品質を向上させ、顧客満足度を高めるとともに、業務負荷軽減により生産性向上を図ることができます。



【ForeSight Voice Mining について】

FSVMは、NTTの研究所が独自に開発した音声認識技術や感情分析技術、言語解析技術を活用したNTTテクノクロスが提供するコールセンターAIプロダクトです。生成AIの活用により、保険や金融等の業界特化の語彙や、特定組織の固有の言い回し等をリアルタイムで音声認識し、通話内容のテキスト化や要約、内容に応じたマニュアルの自動表示、通話のモニタリングなどにより、オペレーターやスーパーバイザーの対応業務の応対力向上を支援します。日本国内をはじめ、北米（米国・カナダ）、UKでサービス提供しています。

※導入実績：5万6千席（2024年7月末時点）

【ネクストジェン「LA-6000」について】

FSVMで採用している、ネクストジェン社の音声収録及びキャプチャーシステム「LA-6000」は、日本国内でもシェア率が高いコンタクトセンターシステムやPBXに対応しており、これまで官公庁や保険、金融業界など多数の国内顧客に提供されています。今回、LA-6000にCUCM連携機能を開発し、海外顧客での導入を実現しました。

【今後について】

NTTテクノクロスとネクストジェンは、今後も、顧客ニーズに応じたFSVM強化に取り組み、FSVMを軸としたコールセンタプロダクトを拡充し、米国をはじめとした他地域の顧客にも広げていきCX・EX向上を図ります。

*1：企業から特定の業務を委託される事業者の事です。

*2：「LA-6000」はアナログ回線（録音は別途アダプター「VP-1016AN」が必要）およびIP電話に対応し、小規模～大規模ネットワークまで柔軟に導入可能なソフトウェアベースの音声収録及びキャプチャーシステムです。

*「ForeSight Voice Mining」はNTTテクノクロスの登録商標です。

*本文に記載された企業名及び商品名は、当該企業の商標もしくは登録商標です。

【本件に関するお問合せ先】

報道関係のお問合せ先	NTT テクノクロス 営業推進部 広報部門 tel : 045-212-7273 e-mail : x-sal-pr-ml@ntt-tx.co.jp
製品・サービスに関するお問合せ先	NTT テクノクロス カスタマーエクスペリエンス事業部 e-mail : fsmv-contact-en.info-ml@ntt-tx.co.jp ネクストジェン 管理本部 経営企画部 お問い合わせフォーム : https://www.nextgen.co.jp/contact/

【参考】**■NTT テクノクロス 会社概要**

NTT テクノクロスは、NTT の研究所の先端技術を軸として、世の中の優れた技術やサービスを掛け合わせ、お客様に最適なソリューションを提供するソフトウェア開発企業です。お客様の真の課題をともに追究し、コンサルティングから設計、システム開発、運用・保守までをトータルでサポートします。

ホームページ : <https://www.ntt-tx.com/>

■ネクストジェン 会社概要

ネクストジェンは、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、クラウド PBX、音声収録、音声キャプチャリング、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と、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、セキュリティ診断および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>