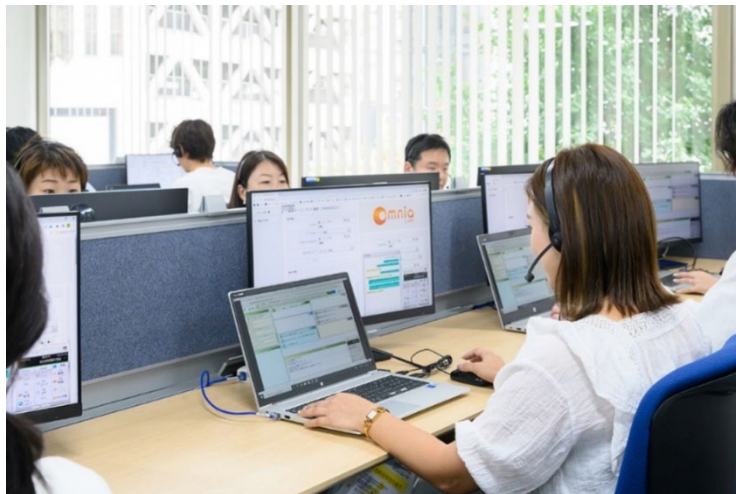


ビーウィズ クラウド型 PBX「Omnia LINK」が生成 AI に対応 ～オペレーターと顧客の会話要約によって、生産性約 3 割向上～

ビーウィズ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役：森本 宏一、東証プライム市場：証券コード 9216）は、自社開発のクラウド型 PBX※1「Omnia LINK（オムニアリンク）」の CRM システム※2がオペレーターと顧客の会話を要約する機能を搭載したことをお知らせします。この機能を搭載することで、オペレーターが終話後にお客様のお申し出をシステムに入力する「後処理時間」を大幅に削減し、1 通話あたり 3 割程度の生産性改善が見込めます。

※1 PBX（Private Branch eXchange の略）：電話交換機

※2 CRM（Customer Relationship Management の略）：顧客管理システム



■ コールセンターのオペレーター業務について

コールセンターのオペレーター業務は、お客様対応の時間である「通話時間」とお客様のご用件とご案内内容をシステムに簡潔に入力する「後処理時間」に分けることができます。Omnia LINK は、音声認識を搭載したクラウド PBX であることから、従来より「音声のリアルタイムテキスト化」や「FAQ レコメンド機能」などの活用を通じて、オペレーターの「通話時間」の削減に寄与してきました。今回の機能改修によって、オペレーターの「後処理時間」の短縮を可能にし、CPH（Call Par Hour）の削減に貢献します。



図表：Omnia LINK 活用による効果イメージ

■ 新機能の特徴

オペレーターとお客様の通話内容をテキスト化した上で、生成 AI を使って要約をおこないます。要約は通話終了後、約 30 秒で CRM システムに自動反映されます。人の目で確認した要約精度は、約 90% 以上となっており、オペレーターは要約された内容を確認し、必要に応じて加筆修正が可能です。

要約動画はこちら：<https://youtu.be/49LlqIqdm5g>

■ Omnia LINK の今後の展開について

コールセンターシステムは、電話の受発信機能である「PBX」「通話録音」等のベーシックな機能に加えて、「音声認識システム」「FAQ システム」「CRM システム」等をそれぞれ各メーカーより調達し、インテグレーションして利用することが通常です。そのため、それぞれのシステムの調達コスト、インテグレーションコストが多重に発生してしまう構造があります。

Omnia LINK は開発当初より「日本のコールセンターに必要な機能をオールインワンで提供する」ことをコンセプトに開発をおこなってきました。2017 年に、まだ当時一般的なではなかった音声認識を含む高度機能をいち早く搭載。コールセンターの運営に AI を活用することをご提案し、自社で受託しているコールセンター業務で活用をしながら、現場の声を取り入れ、機能のブラッシュアップを実施してきました。

今後も、生成 AI 等の先進的な技術の活用を推進し、日本の労働生産性向上に資する機能のアップデートを行ってまいります。



図表：Omnia LINK の今後の機能実装イメージ

< 参考 > ビーウィズ株式会社 会社概要

クラウド型PBX「Omnia LINK（オムニアリンク）」を中心としたコールセンターの運営、在宅コールセンターサービス「Bewith Digital Work Place」や、AI-OCRやRPAを活用したデジタルBPOサービス、音声認識による自動モニタリング付き教育プラットフォーム「Qua-cle（クオクル）」など、コールセンター・BPOセンターの運営経験により開発されたデジタルサービスを提供しています。

会社名： ビーウィズ株式会社

所在地： 東京都新宿区西新宿3-7-1 新宿パークタワー32F

設立： 2000年5月12日

代表者： 代表取締役 森本 宏一

事業内容： 自社開発のクラウド型PBX「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター・BPOサービスの提供、および各種AI・DXソリューションの開発・販売

URL： <https://www.bewith.net/>

▼報道関係者お問合せ

ビーウィズ株式会社 経営企画部 Tel：03-5908-3121
担当/形柳 E-mail：PR@bewith.net