

2019年4月12日

インフォコム株式会社

## 営業・窓口業務の会話を自動録音、対面での会話も分析可能に 対面録音ソリューション「Reveal」オプション提供開始

インフォコム株式会社(東京都渋谷区、代表取締役社長：竹原 教博)の連結子会社で、音声認識システムなどの販売・開発を行う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、NICE社(本社：イスラエル)の分析ソリューション「nexidia(ネクシディア)」や通話録音ソリューション「NICE Engage Platform(ナイス エンゲージ プラットフォーム)」のオプションとして、営業や窓口業務など、顧客との対面応対を自動録音するソリューション「Reveal(リビール)」の提供を開始します。

### 【背景】

コールセンター業務では顧客との通話を録音し、サービス品質向上や証跡管理に活用することが一般的になりました。同様に、顧客との主な接点である対面営業や窓口業務など、対面シーンの会話も録音・管理することで、コンプライアンス強化や訴訟対策、社員の教育に活用が可能です。

### 【Reveal オプションの機能と特長】



スマートフォンやタブレット端末などのスマートデバイスに組み込むソフトウェアです。外出先での対面営業や窓口業務の際「説明資料の立ち上げ」や「デバイスの電源 ON」など特定の動作により、担当者の意思に関わらず自動で録音を開始します。

また、「nexidia」は、音声のテキスト化や感情認識、テキスト・音声マイニング、分析レポート作成などを行う顧客対応のオールインワン分析プラットフォームです。

「Reveal」で録音した音声データを「nexidia」に取り込むことにより、キーワードによるデータ検索や大量の音声データの分析が可能となり、結果をマーケティングや業務改善に役立てることができます。

(Reveal の特長)

① **担当者による改ざん・不正の防止**

録音した音声データに特別な処理をほどこし、デバイス上では音声データは表示されないため、一切操作できません。営業や窓口担当者が録音データを改ざん・削除したりすることは不可能です。

② **万全のセキュリティ**

万が一デバイスを紛失した場合でも、音声データはデバイス上で再生したり、ダウンロードしたりできないため、外部に漏洩することはありません。

③ **数十～数千ライセンスの音声データを自動で管理**

社内ネットワークに接続すると同時に自動で管理システムに音声データがアップロード、デバイスからはただちに削除されるため、管理の手間が省けます。音声データは「nexidia」内でキーワード検索し、聞きたい箇所をピンポイントで再生できます。

【想定される活用例】

(対象) 外出先で商談・営業活動を行う金融機関、生命保険会社、製薬会社、不動産会社など

(活用例) 法令違反の営業トークの予防、コンプライアンス強化、営業日報の代替、商談内容の証跡管理、訴訟対策、マーケティングへの活用、社員教育

【ログイット株式会社について】

通話録音、通話分析、声紋認証、RPA、感情解析、IVR ソリューションの開発・販売などを行っています。 代表取締役社長：小宮泰喜、1999年設立、従業員数：50名

【インフォコムグループについて】 <https://www.infocom.co.jp/>

インフォコムグループは、医療機関や一般企業向けに情報システムを提供するITサービス事業と、一般消費者向けに電子コミック配信サービス「めちゃコミック」を提供するネットビジネス事業を展開しています。

【インフォコム株式会社】 代表取締役社長 竹原 教博、1983年設立、東証一部  
連結売上高 457億円、連結従業員数 1,074名 (2018年3月期)

＜本件に関するお問い合わせ＞

インフォコム株式会社 広報・IR室 03-6866-3160 pr@infocom.co.jp

ログイット株式会社 ソリューション営業部 03-5981-1532 ss-dept@logit.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。