

## 【エージェントにアクティブなコールガイダンスを提供するための方法と装置】

### Uniphore Technologies

#### ①要約：

Uniphore Technologies はコールセンターエージェントを支援するための AI ソリューションを提供しています。コールセンターエージェントは顧客の課題を理解し、最適な情報を提供して顧客満足度を高める努力をしていますが、複数のコールセンターシステムの機能を統合することでエージェントの負荷が増えることや、作業時間の延長や誤ったアドバイスの提供につながる課題があります。このアイデアは、音声データをテキスト化し、AI によって通話コンテキストや顧客の感情や特性を分析し、エージェントに最適なアクションを提案することで、効率的かつ顧客満足度の高い対応を実現することです。

#### ②目的：

この発明の目的は、コールセンターエージェントの業務負荷を軽減し、効率的かつ顧客満足度の高い対応を実現することです。AI を活用することで、音声データから顧客の意図や感情を理解し、適切なアクションを提案することで、エージェントが素早く適切な応答を行うことができるよう支援することが目的です。

#### ③新規性：

このアイデアは、コールセンターエージェントの業務支援に AI を活用するという点で新規性があります。顧客の音声データをテキスト化し、AI によって通話コンテキストや顧客の感情や特性を分析し、最適なアクションを提案することで、エージェントの負荷を軽減し、効率的な対応を実現する新しいアプローチです。

#### ④独自性：

このアイデアは、音声データをテキスト化して AI による分析を行い、適切なアクションを提案するというユニークな方法でエージェントを支援するものです。さらに、AI が提案したアクションの結果をフィードバックして学習させることで、経験の浅いエージェントでも効果的な対応ができるようになるなど、独自の機能と手法を持っています。

#### ⑤経済価値：

このアイデアは、コールセンターエージェントの業務効率化と顧客満足度の向上に寄与します。効率的な対応によってエージェントの作業負荷が軽減され、顧客満足度が向上することで、エージェントの生産性向上や顧客のロイヤルティ向上に貢献することが期待できます。また、AI による自動化と精度の向上により、エージェントの受けるトレーニングや監視のコストを削減することも可能であり、経済的なメリットもあります。