

## 【会話品質を決定するための方法およびシステム】 Talk-IQ

### ①要約:

この音声系の発明は、コールセンターの品質向上を目指して音声処理と AI を活用することに焦点を当てています。特に、Google が開発したトランスフォーマーという AI 技術が、音声を取り入れて会話の分析を行い、コールセンターの品質スコアを評価することができます。

### ②目的:

主な目的は、コールセンターの品質を向上させることです。AI を使用することで、コールセンターの品質を定量的に評価し、問題がある場合は管理者に通知し、高品質なエージェントとそうでない人を分類することができます。さらに、分析結果を活用して販売ポリシーの調整やスクリプトの変更などを行い、コールセンター全体の改善に繋げることができます。

### ③新規性:

この発明の新規性は、音声処理と AI を組み合わせてコールセンターの品質を向上させるアプローチにあります。特にトランスフォーマーという AI 技術の進化を活かし、会話の分析と品質スコアの評価を自動化する点が新しいアイデアです。

### ④独自性:

他社との差別化を図るため、この発明はコールセンター向けの付加価値の高いサービスを提供することを目指しています。例えば、リアルタイムで会話を分析し、適切なアドバイスを提供するサービスや、顧客の要望に応じて価格情報を検索して提案する機能などが独自性を持っています。

### ⑤経済価値:

この発明はコールセンター業界において経済的な価値があります。コールセンターは営業や顧客対応の重要な部分を担っており、品質の向上は顧客満足度やビジネスの成果に直結します。音声処理と AI を駆使することで、コスト削減や効率の向上も期待できます。そのため、この発明はコールセンター企業にとって有益な経済的価値を持っています。