

RECAIUS™

## 通話エージェント

自由発話の電話問合せに自動応答  
お客さま満足度向上と業務効率化を両立

お客さまの電話による自由発話の問合せに対応する次世代IVR※1

## 特長

## 1 スムーズな対話を実現する発話理解

お客さまの発話をキーワードではなく、様々な言い回しを理解して対話を行います。



お電話ありがとうございます。  
ご要件をお話してください。

営業時間は何時までですか？

夜8時までの営業となります。

通話  
エージェント

&lt;ご利用イメージ&gt;

よくあるご質問に自動応答する。

## 2 有人オペレータへの適切なエスカレーション

問合せ内容に応じた有人オペレータへの電話転送はもちろん、切断後に対応内容の通知が可能です。



先週、この街に引っ越してきたのですが...

住民票の異動手続きはお済みですか？

まだです。

それでは、担当部署へおつなぎします。  
少々お待ちください。

通話  
エージェント

&lt;ご利用イメージ&gt;

夜間や急激な呼量の増加等で  
有人オペレータが対応しきれない  
問合せに対応する。

住所変更のお問合せです。

お待たせしました。住所変更のお問い合わせですね。



## 3 電話自動応対をワンストップで実現したクラウドサービス

音声対話基盤※2は全て自社製のため、迅速な導入と統合的な運用が可能です。

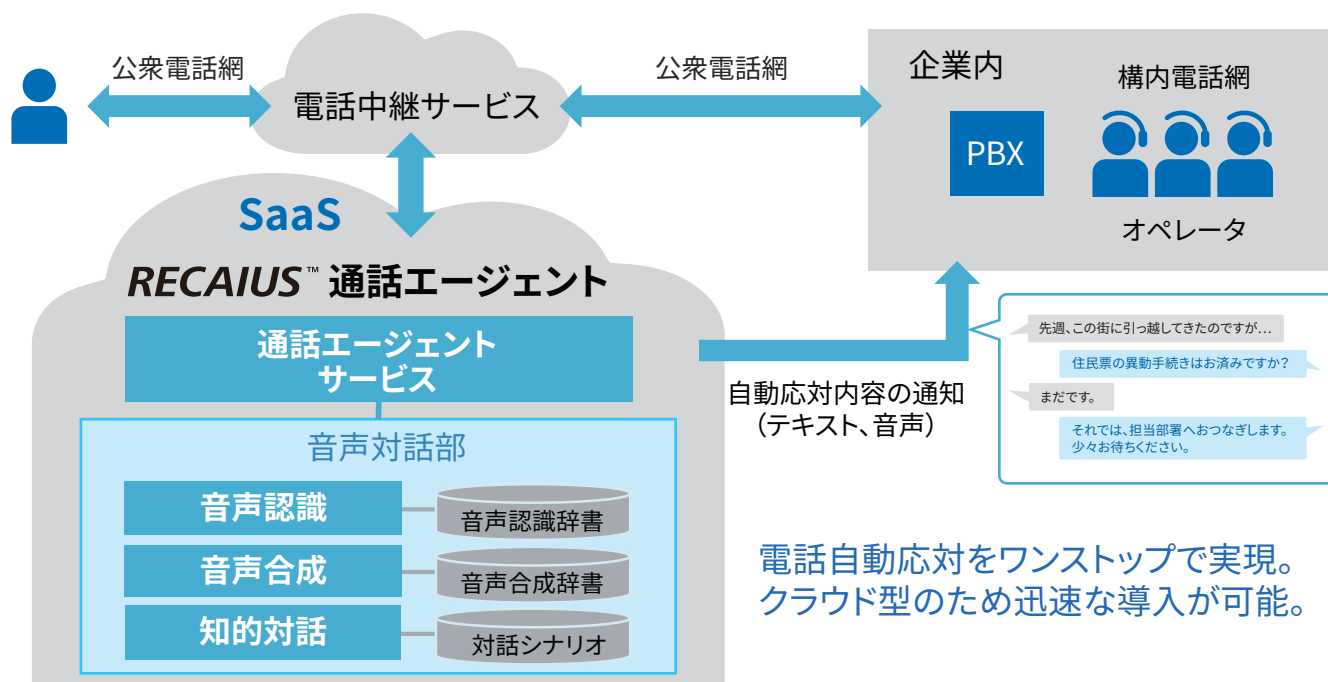
※1: Interactive Voice Responseの略。電話窓口において、音声による自動応答を行うコンピュータシステムです。

※2: 音声対話基盤は、RECAIUS音声認識、RECAIUS音声合成、RECAIUS音声対話サービスをベースとしています。

## 主な機能

自由発話の問合せに自動応答 (次世代IVR)	対話シナリオにそった音声対話、発話内容の意図理解、 プッシュボタン入力との併用、曜日や時間毎の対話シナリオの切替え
有人才オペレータへの エスカレーション	有人才オペレータへの外線転送、自動対応内容の伝達、 自動対応内容の通知
外部システム連携	発話内容のデータ照合や、自動対応内容の外部システムへの登録 (CRM連携時など)を行うための外部APIの提供
対話シナリオ作成	Excelもしくは専用スクリプトによる対話シナリオ作成、 発話内容の意図理解の設定

## サービス形態



## 動作環境と主な仕様

対応言語	日本語
入力形式	μ-law (G.711)、サンプリング周波数: 8kHz 8bit、チャンネル数: 1 (モノラル)
出力形式	μ-law (G.711)、サンプリング周波数: 8kHz 8bit、チャンネル数: 1 (モノラル)
IP電話接続用プロトコル	SIP (SIP: Session Initiation Protocol)
伝送プロトコル	RTP (RTP: Real-time Transport Protocol)
契約管理ポータル、およびシナリオ管理機能	
対応OS	Windows 8.1, Windows 10
対応ブラウザ	Internet Explorer 11, Chrome (最新版), Edge

※RECAIUSは、東芝デジタルソリューションズ株式会社の日本またはその他の国における登録商標または商標です。  
 ※本資料に記載されている社名および商品の名称はそれぞれ各社が商標または登録商標として使用している場合があります。  
 ●資料の内容はお断りなしに変更することがありますのでご了承ください。●本資料に記載しております全商品および役務等をご購入の際は消費税が付加されますのでご承知おき願います。  
 ●本資料に表記されている製品、数値および表現は 2020年4月1日現在のものです。

### 東芝デジタルソリューションズ株式会社

リカياس事業推進部

〒212-8585 神奈川県川崎市幸区堀川町 72 番地 34 商品情報ページ <https://www.toshiba-sol.co.jp/pro/recaius/>

お問い合わせの際にご提供いただくお客様の個人情報は、お問い合わせへのご回答および内容の確認のみに利用させていただきます。  
 当社個人情報保護方針: <http://www.toshiba-sol.co.jp/privacy/>



RM015(C)200401(1)TB