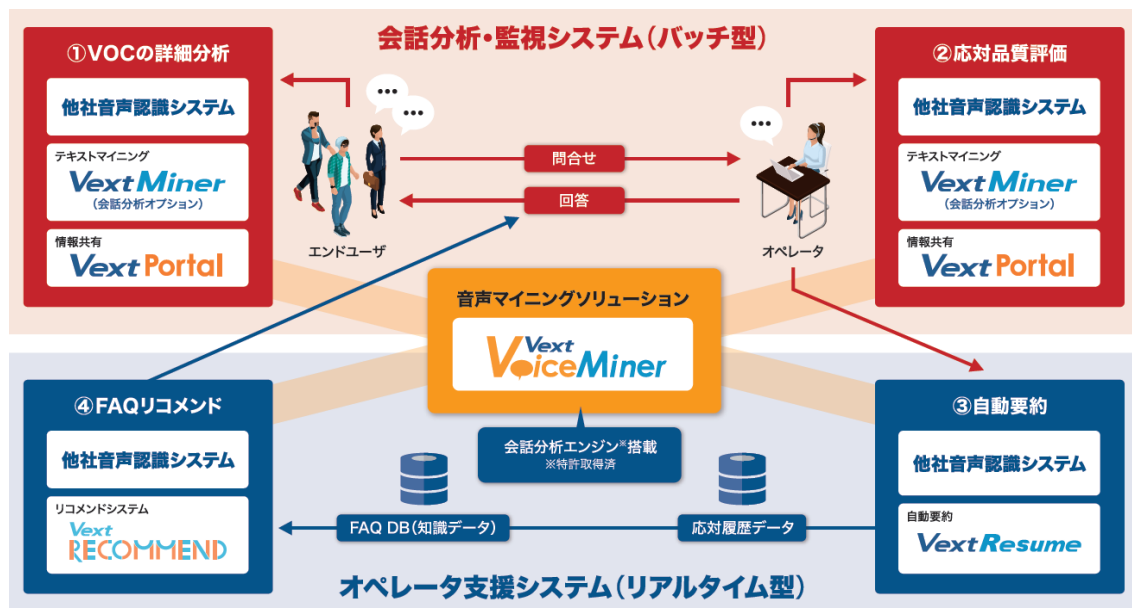


## トラムシステム、ベクストと協業し「VextVoiceMiner」の販売を開始

トラムシステム株式会社（本社：名古屋市名東区、代表取締役社長：梶田 幸宏、以下：トラムシステム）は、テキストマイニング専門のソリューション&コンサルティングベンダーであるベクスト株式会社との販売パートナーとして、高速・高精度のテキスト分析技術をベースとした業務支援ソリューション「Vextシリーズ」の取り扱いを2019年8月1日から開始。西日本を中心に全国で販売。



<https://www.vext.co.jp/vextvoiceminer/>

トラムシステムの販売する「TramCCS CloudPowerby Avaya」のクリアな音質と優れたACDで効率化されたコンタクトセンターシステムをつかった音声認識テキストは1日に約300万字にも上ります。ビッグデータである音声認識テキストは「VextVoiceMiner」を使って会話を分析。これによってVOC・FAQの構築・AI向けの学習知識を得ることができ、音声データを知識化することができ、情報を業務に有効活用することができます。

### 【音声マイニングによる効果】

#### 「顧客の声の見える化」

コールセンターにおける日々のやり取りやSNSの投稿、アンケート結果などを分析し、可視化することで業務改善や新しいサービス開発に役立っています。

#### 「暗黙知の形式知化」

特定の担当者が長期に渡って業務を担当し続けることで起こる知識の属人化を防ぎ、ノウハウの蓄積、業務効率化や新人教育に活かします。

#### 「コールセンターの知識活用による効率化」

音声分析結果をもとに、自動要約結果の作成を行いオペレーターのACWを削減。

リアルタイム自動ポップアップによる新人オペレーターのサポート分析結果はFAQデータの作成やチャットボットの教師データとしても活用が可能に。

## 【音声マイニングソリューション「Vext Voice Miner」の概要】

### (1) 分析機能 (VextMiner)

独自の会話分析技術（特許取得済）によって大容量データの高速・高精度な分析や、AI・チャットボット投入用の知識データ生成が可能

### (2) 自動要約機能 (VextResume)

通話内容の不要後を削除し、文章を自動要約することで、オペレーターのACWを大幅に削減し、応対履歴の品質を均一化することが可能

### (3) リアルタイムリコメンド機能 (VextRecommend)

通話内容から適切なFAQを自動表示し、オペレーターをサポートする事でAHT短縮や応対品質の均一化が可能

※「VextVoiceMiner」は、音声マイニングソリューションの総称で、独自の会話分析エンジン（特許取得済）をコアとして、分析ソリューション「VextMiner」、自動要約ソリューション「VextResume」、自動リコメンドソリューション「VextRecommend」等のソフトウェアで構成されています。

また、導入検討企業向けのPoC、デモも実施しています。

Vextシリーズに関する詳細は、こちらをご覧ください。

その他すべての商標は個々の商標権者に帰属します。

## 【ベクスト株式会社について】

2013年クオリカ株式会社より分社・独立、ベクスト株式会社としての活動を開始。

テキストマイニング専門のソリューション&コンサルティングベンダーであり、その活動は1996年からコマツ 及び コマツソフト（現クオリカ株式会社）との共同プロジェクトとしてスタート。VextMinerを中心とした

Vextシリーズは、金融から製造・通信分野のトップ企業等、VOC分析で幅広いユーザーから高く評価されています。



## 【会社概要】

トラムシステム株式会社 <https://www.tramsystem.co.jp/>

代表取締役の梶田幸宏が2008年に設立。

クラウドPBXなどの企業の通信基盤を構築。顧客として、東海テレビ放送株式会社、コマダ珈琲店を展開する株式会社コマダ、高級ホテル・旅館予約サイトを運営する株式会社一休など。



当プレスリリースURL

[https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000009.000041023.html](https://prt看mes.jp/main/html/rd/p/000000009.000041023.html)

トラムシステム株式会社のプレスリリース一覧

[https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company\\_id/41023](https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/41023)

【本件に関する報道関係者からのお問合せ先】

トラムシステム株式会社 連絡先 広報担当：鈴木 [marketing@tramsystem.co.jp](mailto:marketing@tramsystem.co.jp)

TEL: 052-701-2634 FAX: 052-701-2637 〒465-0063 名古屋市名東区新宿2-25