

[新製品]コンタクトセンター、声紋で本人確認「ナイス・リアルタイム個人認証」 ～顧客へ尋問の印象を与えず、数秒間の自然な通話で認証を完了～

株式会社アイティフォー（東京都千代田区、代表取締役社長：東川 清）はコンタクトセンターにおいて声紋を利用して個人認証を行う「ナイス・リアルタイム個人認証（注 1）」を本日より販売開始します。コンタクトセンターにおいて全通話録音した音声データから顧客の声紋情報を自動生成してデータベース化、次回からは数秒間の自然な通話で個人認証を実現するものです。「個人情報のやりとりによる認証」が不要となることから尋問の印象を与えず、顧客対応時間を大幅に短縮します。ブラックリストとの照合による不正対策や重要顧客を即座に認識して対応できるなど顧客満足度の向上にも貢献します。価格は税抜きで一式 5,000 万円から。銀行、保険、通販など個人の特定を重視する企業を対象に本日より 1 年間で 10 社からの受注を目指します。

◆増加傾向にある個人認証のニーズ

当社の調べではコンタクトセンターの 66%のコールにおいて個人認証が必要であり、その内の 94%はエージェントの質問に答える方法で行われています。一方、認証のために住所、氏名、生年月日などを質問されることは尋問の印象を与えることから好まれないのが実情です。当社の統計では個人認証に必要なやりとりには 1 回あたり約 30 秒を要し、平均応答時間の 25%に達します。これはエージェントの 4 人に 1 人が一日中、個人認証のやりとりだけをしている計算となります。本製品の採用によりこれらの人員コストが削減可能となり、多大な投資対効果を期待できます。

◆「本人確認」と「不正対策」に

本製品には二つの用途があります。一つは本人かどうかを確かめる「本人確認」。もう一つは不正コールによる被害を防ぐ「不正対策」です。いずれも登録された声紋情報と照合することで一致、不一致を判定します。不正対策はブラックリストと照らし合わせることで要注意人物を特定します。要注意人物とは過去の通話において「本人へのなりすまし」など不正行為を働こうとした人物です。該当する通話にエージェントがチェックを付けることでブラックリスト化します。

◆個人認証の手順

エージェントと顧客が通話を始めると最初の数秒で認証が完了し、「本人認証 OK」の表示が PC 画面にポップアップされます。認証後、エージェントは顧客へのサービスを開始できます。初めての顧客の場合は質問形式による認証が必要ですが、次回からは録音した音声データから顧客の声紋情報が自動生成されてデータベースへ書き込まれ、その声紋情報によって認証が行われます。

◆言語や通話内容に依存しない声紋認証

50 パターン以上の物理的・動的要素を使って一人一人独自の識別子を作成し、声紋情報とします。物理的・動的要素とは発音、強弱、速度、アクセント、声道、口の形や大きさ、鼻腔などによる音の違いなどです。言語や通話内容には依存しません。

(注 1)「ナイス・リアルタイム個人認証 (NICE Interaction Authentication)」はイスラエル・ナイスシステムズ社の製品です。

【プレスリリース URL】 <http://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=141105a>



<エージェントの PC 画面>

このプレスリリースのコンテンツはご自由にお使いください。