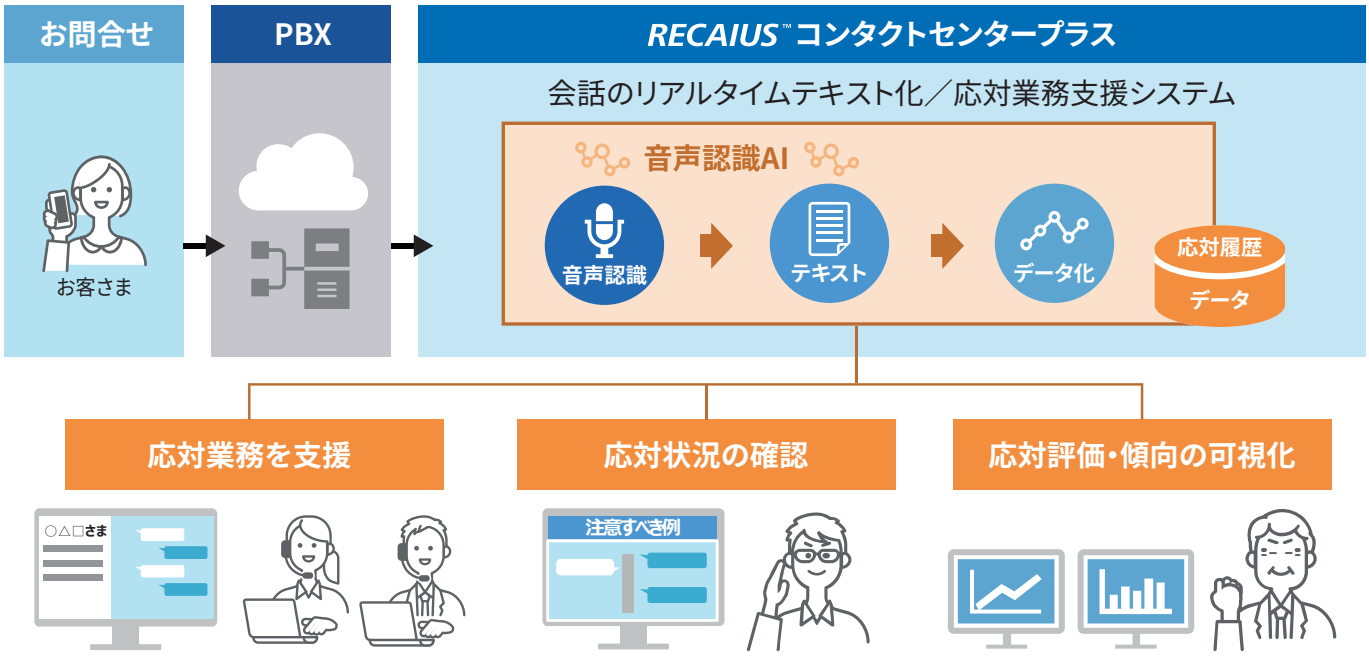
TOSHIBA

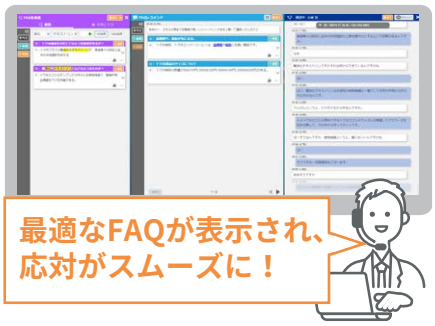
RECAIUS™
コンタクトセンタープラス　リアルタイム版

AIを活用しオペレーター業務の品質を向上！
コンタクトセンター業務をサポート



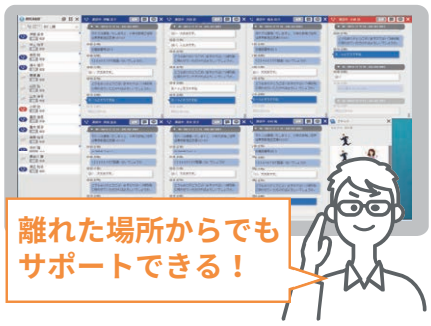
特 長

1 AIが FAQ を自動検索して応対をサポート



応対中に関連するFAQをAIが自動表示。検索の手間を省き、スムーズな応対を支援します。

2 応対をまとめて表示しサポートを支援



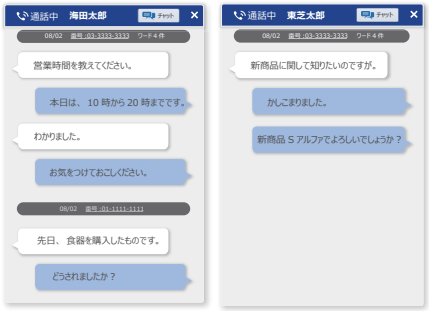
オペレーターの応対状況をリアルタイムに表示。リモートのオペレーターへのサポートも安心です。

3 オペレーターの評価・育成を支援

応対・担当・チーム毎に応対品質をデジタル評価。育成ポイントを把握できます。

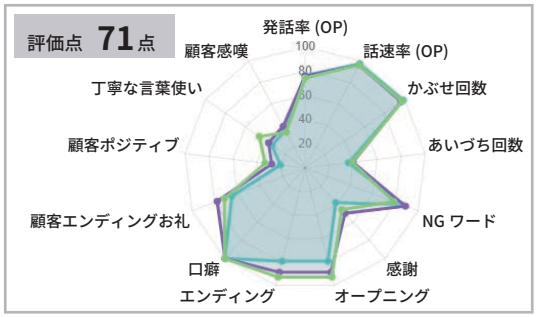
主な機能

リアルタイム会話音声テキスト化

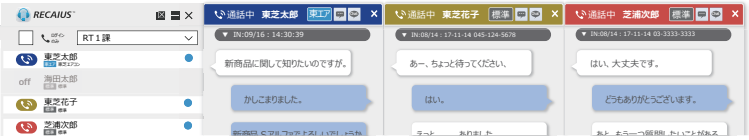


FAQレコメンド

応対品質ダッシュボード

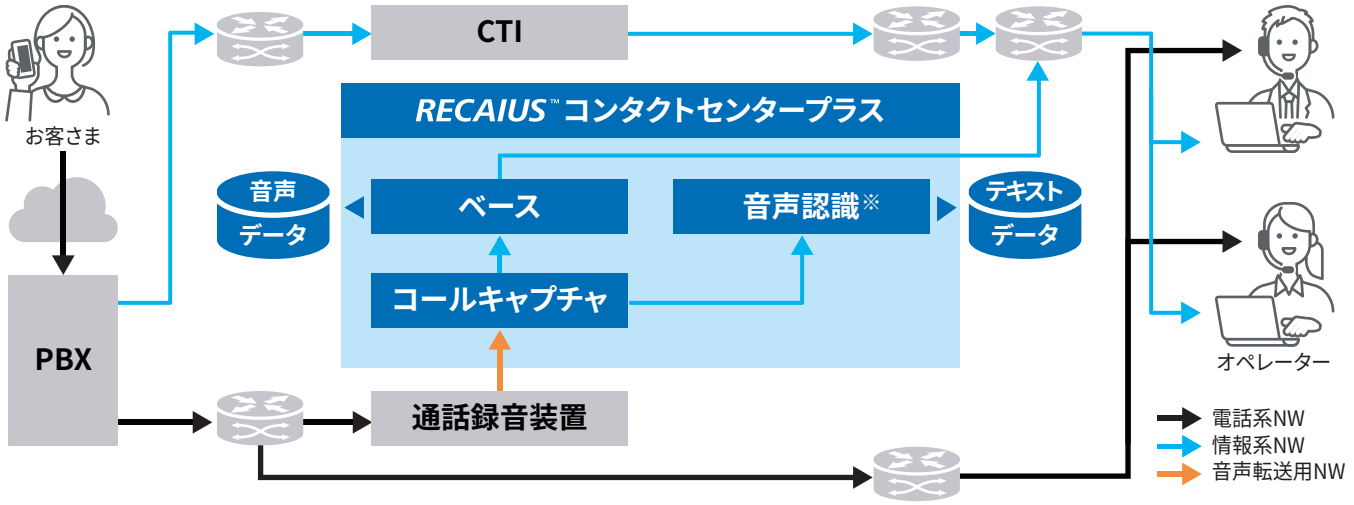


通話ステータス表示・自動アラート



- リアルタイム登録ワードアラート表示
- チャット-スタンプ、定型文
- 会話音声要約
- カード情報マスキング
- 通話トレンド表示
- 通話音声モニタリング

構成図



※ 音声認識は席数によりスケールアウト可能です。

動作環境

本サービスは、オンプレミス環境またはクラウド環境でご利用いただけます。
別途、ご要件に応じた動作環境のサイジングや構築が必要です。

サーバーソフトウェア動作環境

ベースサーバー

- 対応OS：AlmaLinux
- 必要プラットフォーム：汎用IAサーバー

音声認識サーバー

- 対応OS：AlmaLinux
- 必要プラットフォーム：汎用IAサーバー

クライアント環境

対応ブラウザ：Chrome (最新版)、Edge
対応OS：Windows 10、Windows 11

※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 2024 年 1 月 29 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

デジタルエンジニアリングセンター　リカイアスビジネス推進部

〒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.global.toshiba/jp/products-solutions/ai-iot/recaius.html

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：https://www.global.toshiba/jp/company/digitalsolution/privacy.html

RM013(C)240129(0)TO