

2018年8月2日  
株式会社イントラスト  
丸紅情報システムズ株式会社

## イントラストが債権管理業務効率化の実証実験に クラウド AI サービス「MSYS Omnis」を導入

総合保証サービスを展開する株式会社イントラスト（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：桑原 豊 以下、「イントラスト」）は、丸紅情報システムズ株式会社（本社：東京都新宿区 代表取締役社長：渡辺 亮一 以下、「MSYS（エムシス）」）が提供する、Google Cloud Platform™ を利用したクラウド AI サービス「MSYS Omnis」（エムシス オムニス）を試験導入しました。

総合保証サービスにおいて、債務不履行時に実行する督促連絡・回収連絡などの債権管理は重要な業務です。イントラストは、SMS を活用した業務ノウハウの確立など業務効率の向上に努めてきましたが、2019年3月期からの中期経営計画～Zero to One～の取り組みの一環として先進技術の導入による更なる業務改善に挑戦します。

イントラストは実証実験として MSYS Omnis をコールセンターに導入し、顧客とオペレーター間の通話内容の音声認識、文章要約をはじめとした MSYS Omnis の各種機能により、督促、回収をはじめ、各種ソリューション業務におけるオペレーターのサービス品質向上、業務効率指標 CPH（Call per head）アップおよび採用コスト削減による生産性向上の検証を実施します。

MSYS Omnis は、Google Cloud Speech API の高度な認識精度を利用し、コールセンター側に負担がないチューニングレス運用の簡便性、導入までのスピード、価格優位性を特徴とする、MSYS がコールセンター向けに開発したクラウド AI サービスです。

1. 音声認識：ノイズに強い・新しい用語が随時更新される
2. 文章要約：要約率を自由に設定できる
3. Answer Finder（AI FAQ）：問い合わせへの回答を機械学習し、応答候補を表示する
4. 分析：サービス品質改善に向け客観的にフィードバックする
5. 翻訳：英語を即時翻訳する

イントラストは、総合保証サービス会社のリーディングカンパニーとして、今後も独自のノウハウを活かした生産スキームや保証商品を開発・展開し、あらゆる分野の収益機会創出に挑んでいきます。

MSYS は、今後もコールセンターにおける働き方改革の一環として、また、実店舗等での対面対応業務においても対応履歴入力業務の効率化などに、MSYS Omnis を提案していきます。



### 【イントラストについて】

イントラストは、家賃債務保証を中心に医療・介護費用保証など新分野にも進出する保証事業と、保証から派生する専門業務を提供するソリューション事業を 2 本柱にビジネス展開する総合保証サービス会社です。お客さまのニーズにきめ細かく応える商品開発力と投資効率を意識した高い収益性を強みとしています。

イントラストは保証スキームで社会インフラを提供し、サービスと流通の活性化を実現することで、あらゆる社会の要請に答えていくことを使命として業務に取り組んでいます。

### 【丸紅情報システムズについて】

丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスをお客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点から、お客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

<お問い合わせ先>

株式会社イントラスト IR (証券コード: 7191)

TEL : 03-5213-0805 MAIL : [info@entrust-inc.jp](mailto:info@entrust-inc.jp)

URL : <https://www.entrust-inc.jp/>

丸紅情報システムズ株式会社 経営企画部広報課 (プレス関係者窓口)

〒169-0072 東京都新宿区大久保 3-8-2 新宿ガーデンタワー

TEL : 03-4243-4040 MAIL : [koho@marubeni-sys.com](mailto:koho@marubeni-sys.com)

URL: <http://www.marubeni-sys.com/>

<製品に関するお問い合わせ>

丸紅情報システムズ株式会社

CRM ソリューション事業本部 CRM ソリューション営業部

TEL : 03-4243-4310 MAIL : [msysgcp@marubeni-sys.com](mailto:msysgcp@marubeni-sys.com)

\* 文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

\* Google および Google Cloud Platform は、Google LLC. の登録商標または商標です。

\* ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報であり、予告なく変更される場合があります。