

2020年2月26日

りらいあコミュニケーションズ株式会社

**RCBC Bankard、Inspiro および Verint 社、
革新的な声紋認証により顧客体験ビジネスを牽引**

2019年11月、りらいあグループで、フィリピンにおいて北米、及び APAC 向けコンタクトセンターサービスを提供する Inspiro Relia, Inc. (以下 Inspiro) は、ベリントシステムズ (Verint® Systems Inc. NASDAQ : VRNT、以下ベリント) との提携を通じて、RCBC Bankard Services Corporation(以下 RCBC Bankard) 向けコールセンター業務において同社の声紋認証ソリューション (音声録音、および声紋認証システム) を導入しました。

本提携により、クレジットカード部門における本人認証と不正検知 (Identity Authentication and Fraud Detection (IAFD)) システムのアップグレードと自動化を図り、コスト削減と顧客体験の向上を実現します。

ベリントの声紋認証ソリューションは、通話の開始から数秒で、対応中の顧客固有の声の特徴を認識し、セキュリティ質問の数の削減、および平均処理時間を短縮します。この迅速な認証によって、コンタクトセンター運営費用を削減でき、より豊かな顧客体験の提供が可能になります。

本ソリューションの導入に対して、RCBC Bankard の社長兼 CEO、Simon Calasanz 氏は、「ワークフローの改善だけでなく、すべての通話におけるセキュリティも向上するため、クレジットカード詐欺が増加している今の時代に最適」とコメントしています。

また、Inspiro 社との協力関係とプロジェクトの成果について、ベリントの東南アジア事業担当副社長の Manish Shah 氏は、「ベリントの高度な声紋認証は、金融サービス業界全体で採用が増加しています。RCBC Bankard のバックオフィス運営をシームレスに変革するためには、RCBC Bankard のニーズを理解すること、並びに Inspiro とのパートナーシップが重要な鍵となり、本プロジェクトを成功に導きました。」と述べています。

Inspiro の最高情報責任者である Mark Mistal 氏は、「コンタクトセンターにおけるベリントのソリューションは高い評価を得ており、クラス最高レベルの声紋認証システムにより、すべての通話にリアルタイムで明らかな改善が見られます。技術的進化はコールセンターの顧客対応品質に新たな革新をもたらしており、弊社は、ベリントとの継続的なパートナーシップに大きな価値を見出しています」と話しています。

Inspiro 並びにりらいあグループは、ヒューマンスキルとテクノロジーの融合により、今後も素晴らしい顧客体験の創出に努めてまいります。

以上

※このリリースに関する詳細は、Inspiro Relia, Inc.が発表した以下のプレスリリース原文をご参照下さい。
<https://www.inspiro.com/resources/news/rcbc-bankard-inspiro-and-verint-lead-way-customer-experience-innovative-voice>

【Inspiro Relia, Inc.について】

りらいあコミュニケーションズ株式会社の100%子会社であり、主に北米、及び APAC エリア向けに CRM サービスを提供しております。フィリピン国内向けのサービスシェアは業界最大規模となります。

<https://www.inspiro.com/>

【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国30ヶ所以上にオペレーションセンターを配置し、グループ全体で3万人を超えるスタッフがコンタクトセンター、バックオフィス、対面営業支援などの顧客接点周辺のBPOサービスに従事し、国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場（証券コード：4708）。

<https://www.relia-group.com/>

【ベリントシステムズ（Verint Systems Inc.）について】

Verint®（Nasdaq：VRNT）は、顧客エンゲージメント最適化およびサイバーインテリジェンスに焦点を置いたアクションブルインテリジェンス（Actionable Intelligence®）ソリューションの世界的大手企業です。現在、フォーチュン100企業のうち85%以上を含む180ヶ国以上10,000を超える企業や団体が、ベリントのソリューションが提供するインテリジェンスに基づき効果的な意思決定をタイムリーに行っています。アクションブルインテリジェンスにより、ベリントがどのようによりスマートな世界を創造しているか、詳細については www.verint.com をご覧ください。

【RCBC Bankard について】

RCBC Bankard Services Corporation（RBSC）は、フィリピン大手ユニバーサルバンクである Rizal Commercial Banking Corporation（RCBC）のカードサービス部門です。RCBC および RCBC Bankard Services Corporation は、Yuchengco Group of Companies（YGC）のグループ企業です。RCBC Bankard は、同社カード所有者に独自の目撃世界水準のキャッシュレス決済、多目的なアドオンサービス、および革新的な報酬プログラムを提供しています。RCBC Bankard の詳細については www.rcbcbankard.com をご覧ください。

【問合せ先】

広報・IR 室 岩本、宮坂
03-5351-7200（代表）