

# U-Trust

オペレーターにストレスを  
感じさせない連続的な本人確認



# U-Trust Agent

## U-Trust Agent – オペレーターにストレスを感じさせない連続的な本人確認

コンタクトセンターの内勤とリモート勤務のオペレーターに、ストレスを感じさせない連続的なオペレーター本人確認を実現します。音声生体認証をベースとしたソリューションを活用し、貴社の音声インフラで安全性を確保し、声を保存せずにオペレーターを自動認証することができます。お客様との会話中にオペレーターの本人確認を頻繁に行うことができ、本人確認が失敗した場合にはリアルタイムでスーパーバイザーに注意喚起します。

### U-Trust Agent の特徴



#### 声紋 / 音声生体認証

声紋や音声生体認証をベースとしたソリューションで、オペレーター固有の特徴を用いて照合します。声紋はデジタル署名して格納されるため、セキュリティを向上できます。声紋は言語非依存のソリューションでもあります。



#### 所要時間1分、1回限りの ストレスを感じさせない 登録と連続的な本人確認

音声サンプルを録音することにより、シームレスに声紋を登録します。パッシブ型本人確認に対応しているため、登録や認証の際に定型文を読み上げる必要はありません。十分な声を採取したら特徴を抽出して本人固有の声紋を作成します。この声紋を録音したサンプルと比較することにより、コールの開始時に加え、オペレーターのシフト全体にわたってオペレーターの声の本人確認を行います。



#### 精度と保守の容易さ

最小限のデータ量で高精度の本人確認と較正を実現します。



#### オンプレミスと クラウドベース

コンタクトセンターの現在環境に応じたソリューションの構築方法が選択できます。オンプレミスでもクラウドでも構築可能です。



#### スーパーバイザーへの リアルタイム注意喚起

オペレーターの声、登録時に保存した声紋と照合します。コールの最中に不一致が発生した場合はいつでも、リアルタイムでスーパーバイザーに注意喚起します。スーパーバイザーにも本人確認イベントのレポートを閲覧するオプションを提供します。



## ビジネス上の利点

### お客様の信頼の向上

オペレーターを認証することにより、お客様の信頼を向上します。セキュリティ向上により、内勤と在宅勤務双方のオペレーターに関してコンプライアンスと不正の防止を改善します。

### ストレスがなく、AHTにも無影響

登録には1分とかがらず、本人確認はわずか数秒でコール中にシームレスに、オペレーターの手間をかけず自動で連続的に実行できます。万一認証が失敗した場合は、リアルタイムでスーパーバイザーに注意喚起します。

### 保守コストを低減

オペレーターのデスクトップに追加のソフトウェアは必要ありません。オペレーターのデスクトップで追加機器を保守する必要もありません。オンプレミスでもクラウドでも導入できます。

[www.uniphore.com](http://www.uniphore.com)

