



2014年9月29日

株式会社アドバンスト・メディア

JALカードのコールセンターに音声認識ソリューション **AmiVoice® Communication Suite**を提供 ～全通話文字化による作業負担の軽減と迅速な顧客対応を実現～

株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木 清幸 以下、アドバンスト・メディア）は、株式会社ジャルカード（本社：東京都品川区、代表取締役社長：岡田 祐二 以下、JALカード）に、コールセンター向け音声認識ソリューション **AmiVoice® Communication Suite** を提供いたしました。

■導入の背景

JALカードは、JALグループが提供するマイレージプログラムを付加価値とした航空系クレジットカード事業を行っております。最高品質の航空系カード会社を経営目標に掲げ、顧客満足度の強化に取り組んでおり、2013年度JCSI（日本版顧客満足度指数）の調査クレジットカード部門では4年連続推奨意向（ロコミ）第1位を獲得いたしました。

JALカードでは顧客要望の抽出、及び、対応品質向上のため、通話録音を書き起こして社内共有を行っていましたが、発言内容を細部まで反映しなければならないこともあり、その作業が大きな負担となっていました。また、1,000ページを超える電子マニュアルを使用してオペレーション業務を行っているため、マニュアル検索のためにお客さまをお待たせしてしまうという課題も抱えていました。今回、作業負担の軽減と迅速なお客さま対応を目的に、アドバンスト・メディアの音声認識ソリューションをご採用頂きました。

■導入の効果

①全通話文字化により作業時間を大幅削減

お客さまとオペレーターの会話をテキスト化する事で、書き起こしの作業時間を大幅に削減することが可能になりました。テキスト化されたすべての情報は日付・時刻・キーワードなどで検索する事ができるため、必要な情報を素早く呼び出せるようになり、すべての音声聞くことなく、目視による通話内容の把握が迅速に行えるようになりました。

②音声によるマニュアル検索で、迅速・的確にお問い合わせ対応

質問に応じたマニュアルを自動的に画面へ表示し、検索支援を行っています。マニュアルが1,000ページにわたるため、これまでは目的のマニュアルに辿り着くまでに時間を要していましたが、導入後はお客さまをお待たせすることなく、正確な案内を行うことが可能になりました。

■AmiVoice® Communication Suiteの概要

コールセンターで生まれる“声”をひとつのデータベースに集約し、様々な活用を可能にするソリューションです。お客さまとの全会話を文字化し、VOC分析や通話モニタリングへの活用、コンプライアンス対策を行うことが可能です。また、会話の中で必ず述べなければいけない必須ワードやNGワード監視、音声キーワード検索等を行う事ができるため、対応品質の向上にも繋がります。

コールセンターは重要なお客さま接点機能の一つであり、コールセンターの強化は、顧客満足度の向上の重要な要素になっています。アドバンスト・メディアでは、今後も幅広い分野の業種・業界に向けて、顧客満足度向上・業務効率化に貢献する新しいソリューションや顧客サービスの提供に力を投入してまいります。

以上

【会社概要】**＜株式会社アドバンス・メディア＞**

代 表 者 : 代表取締役会長兼社長 鈴木 清幸
本 社 : 東京都豊島区東池袋 3-1-4 サンシャインシティ文化会館 6 階
U R L : <http://www.advanced-media.co.jp/>
設 立 : 1997 年 12 月
資 本 金 : 49 億 6,959 万円(15,922,405 株)(2014 年 3 月末現在)
事 業 内 容 : ◆**AmiVoice**[®] を組み込んだ音声認識ソリューションの企画・設計・開発を行う「ソリューション事業」
◆**AmiVoice**[®] を組み込んだアプリケーション商品を提供する「ライセンス事業」
◆企業内のユーザーや一般消費者へのサービスに**AmiVoice**[®]を提供する「サービス事業」

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客様
経営管理部 広報チーム	CTI 事業部 鈴木
TEL:03-5958-1307	TEL:03-5958-1091
FAX:03-5958-1032	FAX:03-5958-1033
E-mail: press@advanced-media.co.jp	E-mail: info@advanced-media.co.jp