



タイの大手通信事業会社 True グループにて 音声認識 **AmiVoice**® を活用したバーチャルアシスタント Mari が本格運用開始 ～音声認識率 94.8%！顧客満足度調査で 9 割以上のユーザーが継続利用を希望～

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）の子会社 AMIVOICE THAI CO.,LTD.（本社：タイ王国バンコク 以下、AMIVOICE THAI）の音声認識エンジン AmiVoice を活用した、バーチャルアシスタント Mari が、タイの大手通信事業会社 True Corporation Public Company Limited(以下、TRUE グループ)のコールセンターにて、本格運用を開始いたしました。

Mari: http://truemoveh.truecorp.co.th/news_events/news/entry/3896

Mari は、携帯電話通信サービス会社 TrueMove H へのお問合せ電話を、音声認識、自然言語処理^{*1}、音声対話技術を使って、適切に対応ができるバーチャルアシスタントです。今年 3 月から開始したテスト運用では、顧客の発話内容に応じて、Mari が適切なオペレータへ振り分ける業務を行っていましたが、今回の正式運用より利用料金や支払残高などの問合せに Mari が直接回答を行えるようになりました。料金に関する問合せは全問合せの 25% を占めています。これらを音声認識 IVR^{*2} で自動化する事で、コールセンター全体の負担軽減が可能になりました。

現在、音声認識率は 94.8% に達しております。第三者機関による顧客満足度調査でも、90% 以上のユーザーが今後も使いたいと回答しており、50% 以上のユーザーから 5 段階評価で最も高い評価を受けました。また、True グループのコールセンター担当者からも、従来の IVR の常識を超えた高評価が得られたとご満足いただいております。

True グループでは、今後も積極的な音声認識サービスの導入を検討しており、来年度までに True グループのインターネット接続サービス、有料テレビ放送のコールセンター窓口を「Mari」に統合する予定です。

True グループ CEO Mr. Suphachai Chearavanont

「True グループは、お客様が期待される以上のサービスを提供するために、顧客行動を分析し、最先端のビジネスソリューションの提供に努めています。今回、音声認識と音声対話によって開発された Mari を我々のコールセンターサービスに導入できたことを誇りに思います。このサービスは、タイ初の自然言語処理を活用した音声認識 IVR サービスです。Mari は、間違いなくタイにある全コールセンターを牽引するサービスとなるでしょう」

【タイで開催された発表会の様子】



アドバンスト・メディアでは、今後も大きな需要伸長が見込まれるタイを始めとしたアジア市場での事業拡大を推進・強化してまいります。

【True Corporation Public Company Limited とは】

タイ王国の大手通信事業会社。ケーブルテレビ（True Vision、業界1位）、インターネットプロバイダー（True Online、業界1位）、携帯電話通信事業（TrueMove H、業界3位）等の子会社の他、インターネットカフェ、ゲームプロバイダー、コンテンツ事業、決裁サービスなど、幅広いビジネスを展開している。1990年、前身となる TelecomAsia Corporation Public Company Ltd. を設立。1993年、タイ証券取引所に上場。タイで唯一の COPC（コールセンターの品質管理基準）の認定を持つ。

正式名称： True Corporation Public Company Limited <http://www3.truecorp.co.th/>

※注釈

1: 人の自然な話し言葉(自然言語)をコンピューター処理をする技術

2: 電話窓口で、音声による自動応答を行うコンピュータシステム

以上

【会社概要】

＜株式会社アドバンスト・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】

＜株式会社アドバンスト・メディア＞

報道関係
経営管理部 広報チーム
TEL:03-5958-1307
FAX:03-5958-1032
E-mail: press@advanced-media.co.jp