



コールセンター向け音声認識ソリューション、国内での導入企業数 100 社を突破 ～「声を価値に変える」VOC 活用、業務効率化、対応品質向上に貢献～

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）のコールセンター向け音声認識ソリューションは、お客様とオペレーターの通話を音声認識技術によりテキスト化することで、業務効率化と対応品質向上支援を実現し、企業経営に貢献いたします。2004年に東邦薬品株式会社に採用されて以来、「声を価値に変える」をコンセプトに製品開発に取り組み、幅広い業種に導入頂いております。2015年3月19日現在、国内での導入企業数が100社を突破しましたので、お知らせいたします。

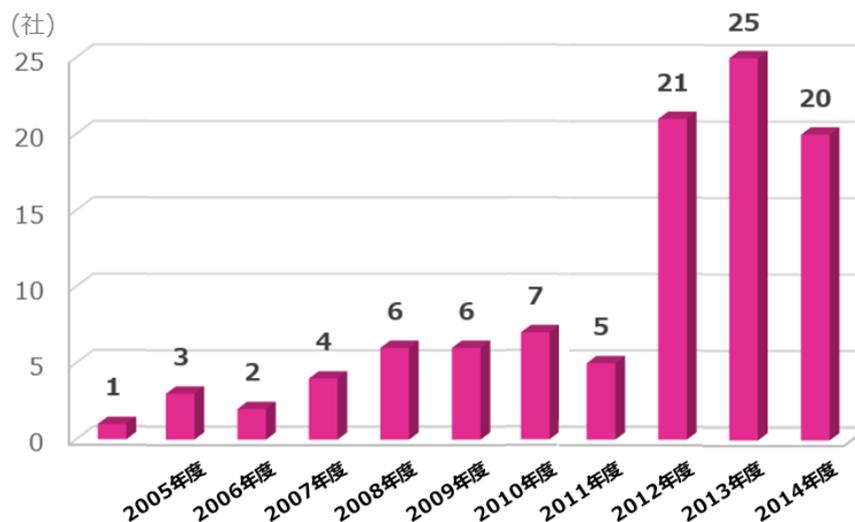
【コールセンター向け音声認識ソリューション導入拡大の背景】

近年、顧客との接点となるコールセンターを、企業の経営戦略を支える柱として重要視する企業が増加しています。コールセンターは、企業イメージや信頼性に直結する重要な役割を担っており、カスタマーサポートを通じた顧客満足度の向上やサービスの差別化は各企業の必須課題となっています。しかしながら、これまで顧客の生の声（VOC：Voice of Customer）である通話音声データはその活用に限界があり、その声を経営に活かしていませんでした。

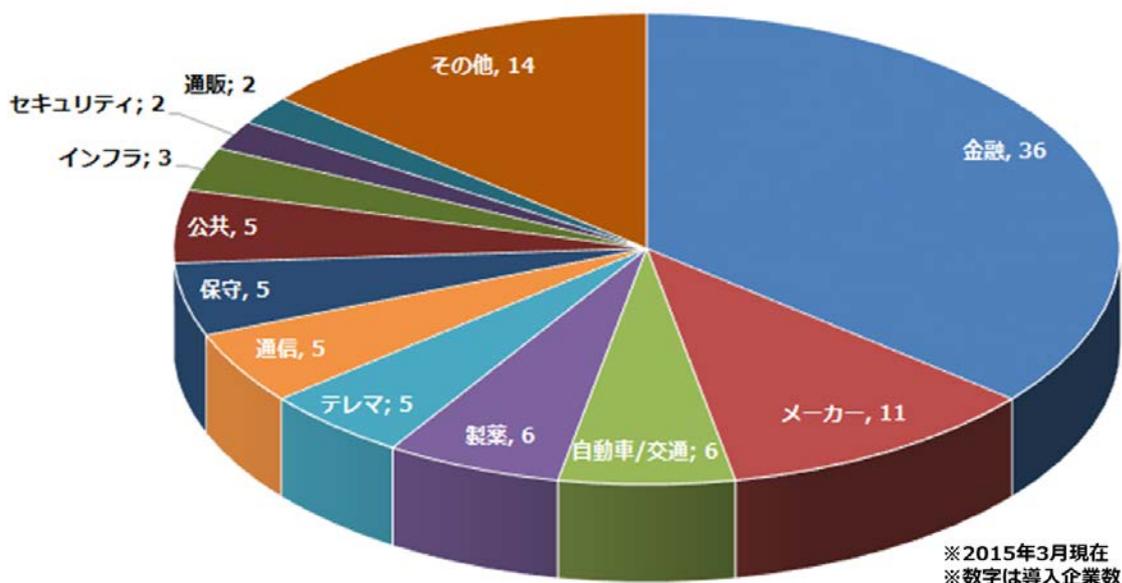
アドバンスト・メディアではこれらの課題に対し、2003年に日本初(当社調べ)となる、リアルタイムで音声テキスト化する、コールセンター向け音声認識ソリューションの販売を開始いたしました。また、2009年には既存の音声認識製品を統合した、コールセンター向け音声統合ソリューション「AmiVoice Communication Suite」を発表。2013年には、コールセンター業界初(当社調べ)となる、サーバー側で通話のリアルタイム音声認識を新たにラインナップ化した「AmiVoice Communication Suite2」を発表いたしました。

コンプライアンス対策や業務効率化、対応品質の向上に有効であるという点が評価され、幅広い業種に導入頂き、2015年3月に導入企業数100件を超えました。導入社数における業種構成比は、金融関連企業が約36%と最も多く、次いで自動車・交通、製薬関連企業となります。

【導入企業数 推移】



【導入実績の区分】

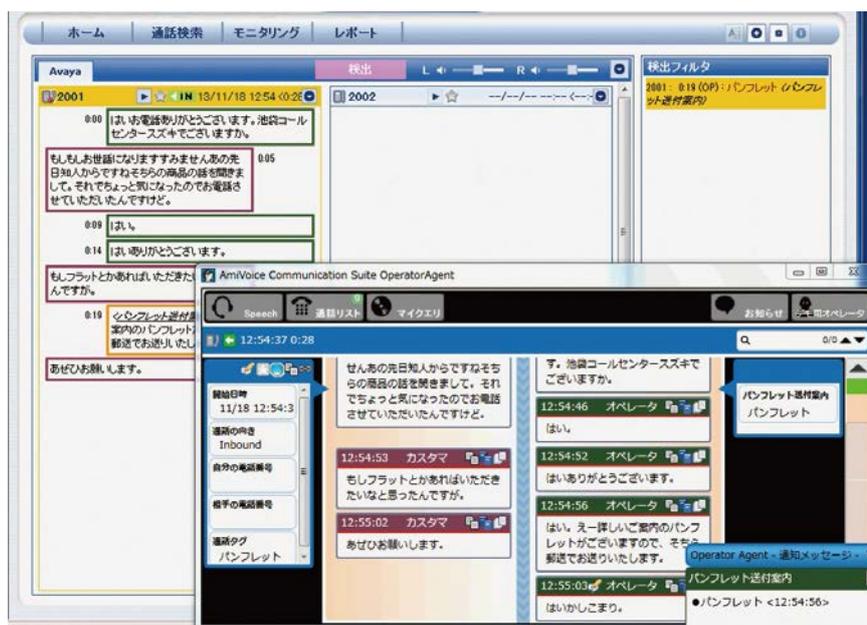


アドバンスト・メディアは、業務がますます高度化・多様化していくコールセンター業界に対し、革新的商品の開発と顧客サービスを提供することを目標にお客様の声が価値となるサービスを展開してまいります。今後、更に充実したサービスを拡充し、3年後までに導入企業数 200 社を目指します。

【音声認識ソリューション AmiVoice Communication Suite2 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。お客さまとの会話をリアルタイムで文字化し、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。

【オペレーター閲覧画面とキーワード検出画面】



リアルタイムで会話が表示されます。また、設定したキーワードを検出すると、アラートが表示されます

【管理者のモニタリング画面】



管理者モニタリングでは、複数のオペレーターの会話を同時に表示します

【主な導入効果】

(1)業務効率化

音声認識を活用して業務効率を向上し、コスト削減に貢献します。発話者の自動学習が不要なため、どんな人でもすぐに使用する事ができます。

(2)VOC(お客様の声 Voice Of Customer)効果

貴重な情報源である、お客様の生の声を検出・抽出できるので、マーケティング分析にも活用することができます。

(3)対応品質向上

通話内容が文字で残るため、オペレーターの対応管理を簡単に行う事ができます。対応品質の向上が、顧客満足度の向上に繋がります。

(4)法令遵守強化

お客様との通話を文字で残せるため、オペレーターが好ましくない対応をしていないかを容易に確認できます。

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

URL：<http://www.advanced-media.co.jp/>

設立：1997年12月

資本金：49億7,309万円(15,929,405株)(2014年9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・メディア>

報道関係	お客様
経営管理部 広報チーム	CTI 事業部 大柳
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