

2015年11月9日

各位

株式会社ベルシステム24
株式会社アドバンスト・メディア
ベクスト株式会社
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

顧客との対話音声をクラウド上で可視化・分析する
コンタクトセンターテクノロジーサービス「Bell Cloud VOC」を提供開始

株式会社ベルシステム24（代表取締役 社長執行役員：小松健次、本社：東京都中央区）、株式会社アドバンスト・メディア（代表取締役会長兼社長：鈴木清幸、本社：東京都豊島区）、ベクスト株式会社（代表取締役社長：石井 哲、本社：東京都品川区）、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（代表取締役社長：菊地 哲、本社：東京都千代田区）は、国内13,000席の稼働実績を持つクラウド型コンタクトセンター基盤BellCloud®（※1）に音声認識・テキストマイニング機能を搭載した「Bell Cloud VOC」の提供を2016年1月より開始予定しております。

近年、サービスの品質改善や効率化の観点からコンタクトセンターでの利用ニーズが急速に高まっている音声認識やテキストマイニングツールは、セキュリティの強化やプラットフォームとの連携などの必要性から企業毎に構築をされるケースが多く、導入・メンテナンスにおけるコストや、専門家を配置するといった人的負担が導入のハードルとなっていました。

これに対し、ベルシステム24が運営するBellCloud®上で提供される音声認識・テキストマイニングサービスは、コンタクトセンターの音声基盤のオプションサービスとして必要な席数分を必要な期間利用することが可能となり、運用・メンテナンスのサービスもワンストップで提供できるため、導入や運用に対する企業負担も大幅に軽減することが期待されます。

■Bell Cloud VOC の特徴

- ① 音声認識で国内トップレベルの導入実績を誇るアドバンスト・メディア社の AmiVoice® Communication Suite2（※2）、テキストマイニング分野において金融から製造・通信分野など500社以上の企業への導入実績を誇る VextMiner®（※3）を、Bell Cloud®のオプションサービスとしてご利用頂けます。
- ② クラウドサービスとして提供するため、小規模導入をした後に全体へ拡張、繁忙期のみラ

イセンス数を増やす、などの柔軟な利用が月次単位で可能です。

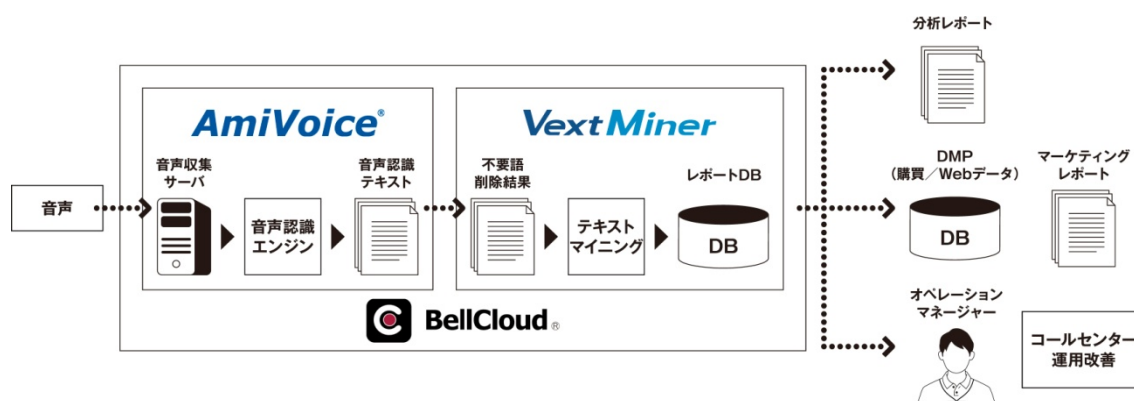
- ③ コンタクトセンターの運用サービスをご利用のお客様には、ツールの設定やメンテナンス、VOC分析の企画・構築からレポート作成までワンストップでご提供することも可能です。

■各社の役割

本サービスは、アドバンスト・メディア社、ベクスト社の技術をベルシステム 24 のクラウド上に搭載し、ベルシステム 24 の約 4,000 社の顧客、伊藤忠テクノソリューションズの顧客に対して販売、必要に応じてシステムインテグレーションを行います。

■ご利用イメージ

-商品・サービス・販売活動に対する顧客の声（VOC）収集とマーケティングレポートの作成
-クオリティマネジメント強化やアフターコールワーク削減など、コンタクトセンターの運用改善



※1 : Bell Cloud® (ベルシステム 24 提供) について

コンタクトセンター事業のシステム基盤を最新技術を用いて統合集約し、日本国内 25 拠点、13,000 席という大規模集約を通してコストを低減させると同時に、高い安定性と信頼性、高度なサービスを全国規模で場所に依存せずに提供することが可能です。

音声基盤の他、在宅コールセンター、クオリティマネジメント、ワークフォースマネジメント機能についてもご提供可能です。

※2 : AmiVoice® Communication Suite2 (アドバンスト・メディア提供) について

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。音声認識技術により、お客さまとの全会話を文字化することで、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、応対品質の向上にも繋がります。

※3 : Vext Miner® (ベクスト提供) について

Vext Miner®は、テキストデータから知識モデルを自動生成する独自手法により、煩雑な辞書を作成する事無く、膨大なテキストデータを高速・高精度に分析できるテキストマイニングツールです。ビジュアルなインターフェースにより、分類体系を簡便に構築できるだけでなく、ビッグデータに潜む僅かな予兆の発見にも威力を発揮します。さらに、音声認識された会話データ全体を対象として、詳細な VOC 分析や回答品質の分析等を自在に行う事が出来るオールラウンドな分析システムです。

【本件に関するお問い合わせ】

■株式会社ベルシステム24

マーケティング部 濟木、山野、中津

E-mail : marketing-info@bell24.com /TEL : 03-6893-9600 (代表)

■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

E-mail : press@advanced-media.co.jp /TEL : 03-5958-1307

・お客様

CTI 事業部 大柳、高岩

E-mail : info@advanced-media.co.jp /TEL : 03-5958-1033

■ベクスト株式会社

営業部 伊藤

E-mail : vext_press@vext.co.jp / TEL : 03-5450-1030 (代表)

■伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

広報部 浅野

E-mail : press@ctc-g.co.jp /TEL: 03-6203-4100