



2017年9月21日

株式会社アドバンスト・メディア

**イオンフィナンシャルサービス子会社
エー・シー・エス債権管理回収のサービス事業に
音声認識を活用したお客さま対応最適化ソリューションを導入しました
～会話のリアルタイムテキスト化と分析により対応品質の向上をサポート～**

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）のコールセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite2」が、イオンフィナンシャルサービス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：河原健次）の子会社であるエー・シー・エス債権管理回収株式会社（本社：千葉県千葉市、代表取締役社長：木村信之）の「お客さま対応最適化ソリューション」に採用されました。

エー・シー・エス債権管理回収は、イオングループ内外の債権回収業務、ならびに公共料金の集金代行業務といったサービス事業を展開しています。債権管理回収業に関する特別措置法（サービス法）では、お客様との交渉経過を網羅的かつ客観的に記載する義務があります。今回、音声認識技術 AmiVoice により、お客さまの声を自動でテキスト化し法定帳簿として記録・保管する運用を開始しました。

本年度からは、顧客対応品質向上に向けた取り組みをより一層進化させていくため、対応時の適切な情報提供やカウンセリングを目的に、音声をテキストマイニング（分析）することを更に進める予定です。分析に基づく FAQ やトークスクリプトをリアルタイムにオペレーター業務画面に表示する電話案内業務のアシスト機能導入も開始しました。これによりお客さまひとりひとりに適したコンサルティング・情報提供を迅速に行い、対応品質の向上に向けた取り組みをより一層進化させてまいります。

この度、本ソリューションの構築に、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「AmiVoice Communication Suite2」が採用されました。分析には、ベクスト株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：石井哲）のテキストマイニングソリューション「VextMiner」、自動要約ソリューション「VextResume」、自動リコメンドソリューション「VextRecommend」が採用されました。お客様とオペレーターの会話をリアルタイムでテキスト化した後、記録・保管する必要のない不要語の削除を行います。また、会話内容に応じたリコメンドを自動発信することで、オペレーターの対応品質の向上をサポートいたします。

導入は株式会社シグマクス（本社：東京都港区、代表取締役会長兼社長：倉重英樹）、運用サポートは株式会社アグレックス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：八尾政範）が行いました。

アドバンスト・メディアではこれからも、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で、お客様の声価値となるサービスを展開してまいります。

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 7,309 万円 (15,929,405 株) (2017 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ライセンス販売する「プロダクト事業」
◆企業内のユーザーや一般消費者へ AmiVoice をサービス利用の形で提供する「サービス事業」

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客様
経営管理本部 広報チーム	CTI 事業部
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