



2018年5月17日

株式会社アドバンスト・メディア

アドバンスト・メディアとSCSKが コールセンター向け音声認識ソリューション 「AmiVoice® Communication Suite2」を三井住友カードで展開 ～リアルタイムモニタリングおよび対応品質向上を他拠点に拡大～

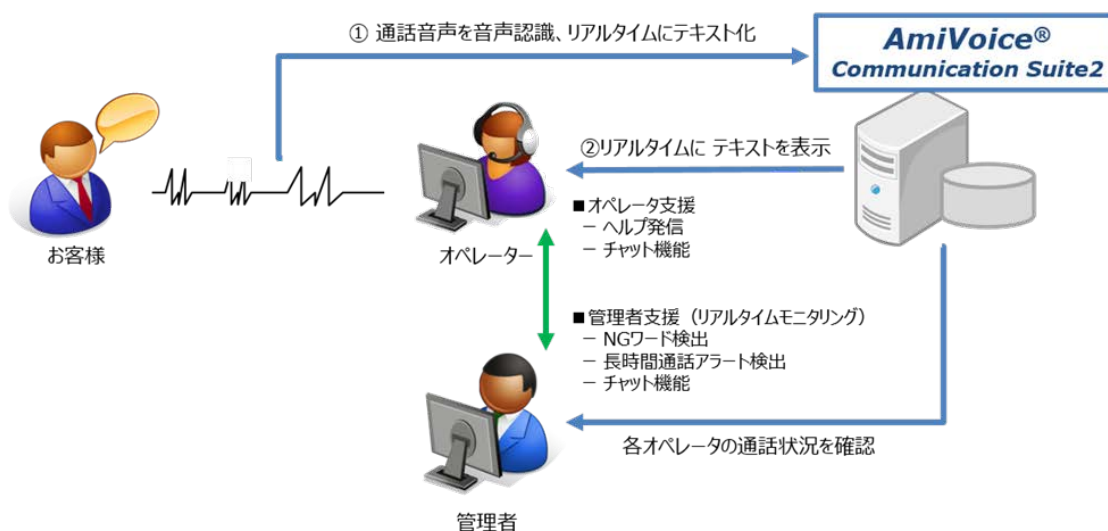
株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木 清幸、以下、アドバンスト・メディア）は、三井住友カード株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：久保 健、以下、三井住友カード）の債権回収業務部門（東京拠点）に音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite2（アミボイス コミュニケーション スイートツー）」を SCSK 株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役 社長執行役員：谷原 徹、以下 SCSK）と共同で提供し、2018年3月26日から稼働開始しました。

本ソリューションは、管理者がお客様との会話内容をリアルタイムでモニタリングすることが可能であり、オペレーターの対応品質向上に寄与します。

【導入の背景と効果】

三井住友カードでは、2017年6月に大阪拠点の債権回収部門に、「AmiVoice Communication Suite2」を導入し、会話内容のモニタリングを強化することで法令遵守の強化に努めてきましたが、同じ債権回収業務を行う東京拠点には未導入でした。「AmiVoice Communication Suite2」の導入により、お客様との会話内容を、テキストベースでリアルタイムモニタリングすることが可能であること、指定したワードを発話した際、対応担当者が使用している業務画面にアラートやFAQを自動表示できることを受け、東京拠点でも運用する運びとなりました。また、対応担当者の研修時においても、実際のテキスト化された過去通話を活用することで、より現実的な作業シミュレーションが可能となり、OJT 担当者の業務サポートおよび対応品質向上にも寄与します。

【システムイメージ】



【AmiVoice Communication Suite2 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、さまざまな活用を可能にするソリューションです。お客様との会話をリアルタイムで文字化し、VOC（Voice of Customer）分析や通話モニタリング、コンプライアンス対策にも活用することが可能です。また、オペレーターが会話の中で必ず述べなければいけない必須ワードを画面に表示して発話を促したり、あらかじめ設定した NG ワードを発話した際には管理者、オペレーターの画面に警告を表示したり、音声キーワード検索なども行うことができるため、対応品質の向上にもつながります。

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、お客様の声が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) (2018 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