



2018年8月22日

株式会社NTTデータ数理システム

株式会社アドバンスト・メディア

## NTTデータ数理システム「Text Mining Studio」と アドバンスト・メディア「AmiVoice® Communication Suite」が連携 ～話し言葉の不要語を自動削除しコールセンターの通話を分析～

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 AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite（アミボイスコミュニケーションスイート）」と、株式会社NTTデータ数理システム（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：箱守聡 以下、NTTデータ数理システム）のテキストマイニングツール「Text Mining Studio（テキストマイニングスタジオ）」が連携しました。

近年、顧客接点を強化するための施策として、お客様の生の声（VOC：Voice of Customer）である音声データの活用に取り組む企業が増えており、音声認識による会話の文字化や通話分析のニーズが高まっております。

NTTデータ数理システムの「Text Mining Studio」は簡単な操作で本格的なテキストマイニングが行えるツールです。テキストマイニングの第一歩である頻度の分析から、テキストに付随する属性を活かした特徴分析、話題分析など豊富な分析機能を備え、さらにその結果をグラフィカルな表示で表現することができます。

今回、音声の更なる活用を目的に、アドバンスト・メディアのコールセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」と連携が可能となる、Text Mining Studio のアドオンツール「音声テキストアドオン」を開発いたしました。取り込んだテキストから、相槌や顧客情報など分析に不要な表現を自動削除し、通話ごとやオペレーターごとなど指定の発話に沿ってテキストを自動整形します。テキストマイニング分析の前に、データを整形することで、大幅に作業効率を向上し、より正確なデータ分析を実現します。

### 【Text Mining Studio 概要】

コールセンターのオペレーターの皆様が忙しい業務の間に使えるよう、基本の分析はすべてクリックで実現する簡単な操作感が人気のテキストマイニングツール。2004年に販売を開始以来、高品質、高機能、良質なサポート、リーズナブルな価格面などの理由からユーザー数が増え、現時点での導入実績は750サイト以上。2017年には比較サイト「ITトレンド 年間ランキング」ユーザーに最も支持されたIT製品「一位」に選ばれました。（続けて、2018年度上半期も一位。）

このたびユーザーの皆様の強いご要望にお応えし、音声テキストアドオンをリリース。ますます皆さまのお役にたてるようさらなる品質向上に向けて精進してまいります。

## 【AmiVoice Communication Suite 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した業界 No.1 の AI 音声認識ソリューション。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・メディアと NTT データ数理システムは、各々のソリューションを組み合わせることで付加価値を創造し、導入拡大に向けて顧客サービスの提供を推進してまいります。

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

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

設立： 1997 年 12 月

資本金： 66 億 9,221 万円 (18,071,524 株) (2018 年 7 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」

#### <株式会社 NTT データ数理システム>

代表者： 代表取締役社長 箱守 聡

本社： 東京都新宿区信濃町 35 番地 信濃町煉瓦館 1 階

URL： <http://www.msi.co.jp/msi/>

設立： 1982 年 4 月

資本金： 5,600 万円

事業内容： ◆パッケージソフトウェアの開発・販売  
◆分析・最適化・シミュレーション等の各種コンサルティング  
◆ソフトウェア受託開発

### 【アドバンスト・メディア、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 : <a href="mailto:press@advanced-media.co.jp">press@advanced-media.co.jp</a>	E-mail : <a href="mailto:info@advanced-media.co.jp">info@advanced-media.co.jp</a>

### 【NTT データ数理システム、本件のお問い合わせ】

報道関係	お客様
営業部 音声テキストアドオン担当	営業部
TEL : 03-3358-6681	TEL : 03-3358-6681
FAX : 03-3358-1727	FAX : 03-3358-1727
E-mail : <a href="mailto:tmstudio-info@msi.co.jp">tmstudio-info@msi.co.jp</a>	E-mail : <a href="mailto:tmstudio-info@msi.co.jp">tmstudio-info@msi.co.jp</a>