

# News Release



報道関係各位

2006年8月8日

株式会社 アドバンスト・メディア

## **AmiVoice<sup>®</sup>が三菱東京UFJ銀行のCS担当部署にて採用 ～メガバンクが音声認識システムを活用して、業務の質と効率性を向上～**

株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：鈴木清幸 以下、アドバンスト・メディア）の音声認識システム**AmiVoice<sup>®</sup>**は、三菱東京UFJ銀行（以下、同行）でCS（顧客満足度）向上を所管する「お客さまご相談部」の戦略ITツールとして採用されました。

アドバンスト・メディアのコールセンター向けの音声認識ソリューションを活用することにより、同行では、お客さまご相談部に寄せられる、様々な『電話によるお客さまの声』を的確に認識することにより、必要な時に検索することが可能となります。また、全国から送られてくる『お客さまの声、ハガキに書かれたご意見』をデータベース化する際にも、この音声認識によるデータ入力方法を取り入れ、業務の効率化を実現します。

同行は、お客さまの声を分析することで、お客さまの立場に立った商品開発や営業体制の整備に活用していきます。本システムは2006年8月より日本IBM社との連携の下でシステム構築に入り、2006年10月より稼働する予定です。

本システムの導入目的は、主に以下の4つです。

### 【1．コールセンター】

同行に寄せられたお客さまの声を的確に認識することで、「関係セクションへこれを正確且つ迅速に伝達し、タイムリーなサービスへの反映に務める」と共に、「お客さまの声を様々な角度から分析して、今後の商品開発や事故防止等に活用」することが可能となります。

### 【2．コンプライアンス】

お客さまの声が的確に認識されることで、同行のマネジメント層に正確に情報共有されて、同行のお客さまへの対応について透明性が増し、お客さま満足度向上に繋がります。

### 【3．業務効率化】

お客さまとの電話が終了した後は、対応した行員自身のコメントも音声認識によりスムーズに文章化できるので、コンタクト記録を作成する時間が短縮され、業務効率の向上が図れます。

### 【4．大量集中事務処理】

毎日大量に送られてくる「お客さまの声ハガキ」の内容のデータベース化を行なうにあたり、定型的なチェック形式による回答部分はOCR（光学文字認識）、自由記述欄の多様なご意見部分には音声認識入力という、2つの認識技術を組み合わせることで、スピードと正確さを同時に実現します。

本システムは、同行が「お客さま本位」の経営姿勢により「サービス No.1」「信頼度 No.1」をめざす上での基本インフラの一部を担うものであります。

本システムにはアドバンスト・メディアの次世代コールセンターソリューションである **AmiVoice® CallScriber**、**AmiVoice® Assist**が採用されています。

**AmiVoice® CallScriber**はお客さまの生の声をテキスト化することで様々な分析が可能になります。例えばお客さまがどのような情報について知りたいかをマイニング、また質問数の多かった内容の統計をとりFAQに反映させ、オペレータがスムーズな返答を行うことができるようになります。

**AmiVoice® Assist**はオペレータがお客さまに返答する際に必要とする情報を、お客さまやオペレータの発するキーワードから自動的に判断して検索します。お客さまの生の声を収集しFAQに反映する **AmiVoice® CallScriber**と連動することでオペレータは即座にお客さまに対応できるようになります。

アドバンスト・メディアの音声認識システムが、同行に採用されたことは、同システムの社会性が十分に認識され業界標準の地位確立をめざすアドバンスト・メディアの技術力が高く評価されたという点で、非常に意義のあることと考えます。コールセンター等で多くのカスタマーとの接点を有する大手企業はCS(顧客満足度)向上を強く意識しており、アドバンスト・メディアの音声認識システムがそれらの大手企業へのソリューションを提供して参ります。

#### <株式会社アドバンスト・メディア 会社概要>

社 名 : 株式会社アドバンスト・メディア  
代 表 者 : 代表取締役社長 鈴木 清幸  
本 社 : 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60 48 階  
U R L : <http://www.advanced-media.co.jp/>  
設 立 : 1997年12月  
資 本 金 : 34億7,962万円(2006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「ソリューションサポート事業」  
・「ソリューションサポート事業」で掘り起こされた市場のニーズに適合するパッケージ商品をライセンスとして提供する「ライセンス事業」  
・当社自身が**AmiVoice®**を使い、企業内のユーザや一般消費者へサービス提供を行う「サービス事業」

#### アドバンスト・メディアについて

アドバンスト・メディアは、独自の音声認識等の技術**AmiVoice®**により、“声”で文章入力などができる各種ソリューションを提供してきました。**AmiVoice®**エンジンは不特定話者に対応していますので、利用者は声の事前学習(エンロールメント)を行うことなく、すぐに音声入力できます。特に医療分野においては、導入施設が1,600を超えるまでとなり(2006年6月現在)、医療診断の効率化に貢献しています。また、議事録作成支援システムにおいては、北海道議会や沼津市議会をはじめとした数多くの自治体の議会に採用され、その導入効果が高く評価されています。

---

**【一般の方のお問合せ】**

株式会社アドバンスト・メディア

営業本部

TEL : 03-5958-1091

FAX : 03-5958-1033

Email : [info@advanced-media.co.jp](mailto:info@advanced-media.co.jp)**【報道関係のお問合せ】**

株式会社アドバンスト・メディア

管理本部 広報・IR 部

TEL : 03-5949-2007

FAX : 03-5958-1032

E-mail : [press@advanced-media.co.jp](mailto:press@advanced-media.co.jp)

**AmiVoice**<sup>®</sup>、およびロゴマークはアドバンスト・メディアの登録商標です。

記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。