



# NEWS RELEASE

※本資料は、両社から重複して配信される可能性がございますが、何卒ご容赦ください。

2008年10月2日  
みずほ情報総研株式会社  
株式会社アドバンスト・メディア

## みずほ情報総研、 保険業界向け「音声認識保険テンプレート」の提供を開始

～ 日本初<sup>\*1)</sup>の汎用音声認識保険言語モデルで  
業務効率の向上とコンプライアンスの強化を実現  
アドバンスト・メディアの音声認識技術 **AmiVoice**<sup>®</sup>を採用 ～

みずほ情報総研株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：小原 之夫）は、2008年10月より、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：長谷川 一行）が提供する音声認識技術 **AmiVoice**<sup>®</sup>を活用した保険業界向け「音声認識保険テンプレート」の提供を開始いたします。本テンプレートの核となる音声認識言語モデルは、音声認識技術 **AmiVoice**<sup>®</sup>を基盤として、みずほ情報総研が保険業向け業務で培ったノウハウや保険業界用語を組み込むことにより、日本初の汎用音声認識保険言語モデルを実現したものです。この言語モデルを活用することで、保険業界で使われる会話・文章を、リアルタイムに可視化（テキスト化）することが可能になります。

近年、保険業界では規制緩和が進み、銀行や郵便局などの販売チャンネルが多様化しております。その一方で、2008年4月から「金融商品取引法（日本版SOX法）」が施行され、お客様への適切な商品説明や内容確認などの業務プロセスにおけるコンプライアンス強化が求められています。このような背景のもと、みずほ情報総研では保険業界向けに「音声認識保険テンプレート」を構築し、音声認識技術を用いたコンプライアンス強化、業務効率化、顧客満足度向上を実現します。

本テンプレートは、幅広い業界で利用されているアドバンスト・メディアの音声認識技術 **AmiVoice**<sup>®</sup>および各種アプリケーションに対し、みずほ情報総研の「汎用音声認識保険言語モデル」、「適用業務テンプレート」を組み合わせることで、お客様への音声認識技術を活用した業務システムの提供を容易にするものです。

本テンプレートは下記のような特徴を有しています。

### 1： 音声認識による発話内容の可視化

保険業界向けに特化した「汎用音声認識保険言語モデル」により、保険業務における発話をリアルタイムにテキスト化することが可能です。これにより、発話内容をテキストで検索・確認することができます。

### 2： 音声のキーワード抽出による重要事項説明支援

オペレータの発話内容から保険業務に関する特定のキーワードを検知することによって、重要事項説明の漏れがないか等の確認をリアルタイムで行うことができます。これにより、コンプライアンスの強化、お客様への対応の迅速化、オペレータの応対品質の平準化を実現します。

### 3 : 通話音声認識モニタリングによる法令遵守

コンプライアンス観点から不相応な言葉（例：「100%保障します」、「絶対にお得です」等）を検知した場合、スーパーバイザーに即時通知。また、スーパーバイザーは複数のオペレータの通話内容を文字と音の両方でモニタリングをする事が可能であり、コンプライアンスの強化を実現します。

### 4 : 音声認識による業務効率化

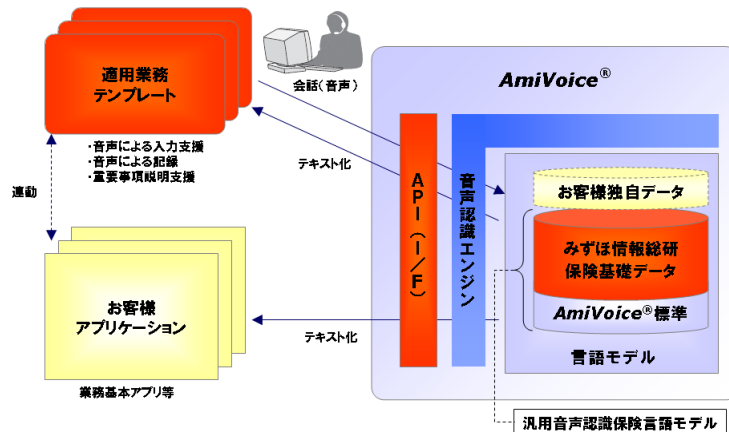
コールセンタにおける応対履歴の入力や、手書きの契約書や診断書といった大量データエントリーなど、保険業務における入力作業にかかる時間を大幅に削減し、業務効率化を実現します。

本テンプレートの導入により、オペレータの報告・記入漏れや私的な判断、重要事項の説明漏れを防止する他、通話内容を迅速かつ高い認識率で記録することにより不正を防ぎ、徹底したコンプライアンス体制を構築することが可能となります。また、音声入力はキーボード入力に対し 50%※2) の時間短縮が見込め、効率化向上にも寄与します。

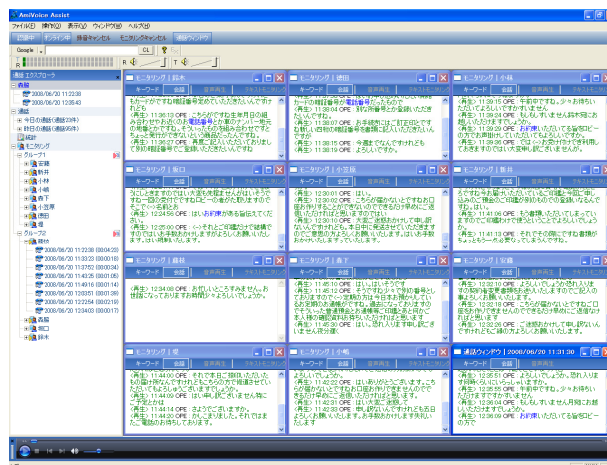
本テンプレートは、現在コールセンタ等で使用しているアプリケーションと連動させての利用が可能であり、コンサルテーションから導入までをみずほ情報総研が担当いたします。みずほ情報総研では、これまで培ってきた金融分野におけるノウハウを活用し、今後は保険の銀行窓口販売やお問い合わせ・苦情対応など、各種金融業務へソリューションの提供を拡大する予定です。

アドバンスド・メディアは、金融業界・他業界においても各種ベンダーとの提携を拡大、コールセンタにおける音声認識ソリューションを推進し、更なる業務効率とコンプライアンスの向上を実現して参ります。

以上



【アプリケーション構成】



【利用イメージ】

(コールセンタにおける **AmiVoice®**リアルタイムモニター管理画面)

※1) みずほ情報総研調べ 2008 年 9 月時点

※2) アドバンスト・メディア調べ

■本ソリューションの詳細についてはこちらをご覧ください。

<http://www.mizuho-ir.co.jp/it/voice/>

■ニュースリリースに関するお問い合わせ

みずほ情報総研株式会社  
広報室 穂苅 由紀、平石 祐二

TEL: 03-5281-7548

FAX : 03-3259-2185

E-mail: [info@mizuho-ir.co.jp](mailto:info@mizuho-ir.co.jp)

株式会社アドバンスト・メディア  
経営企画部 広報チーム

TEL : 03-5949-2007

FAX : 03-5958-1032

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

■音声認識保険テンプレート・サービスに関するお問い合わせ

みずほ情報総研株式会社  
金融システム業務部 成井 正己、川島 文彦

TEL: 03-5281-7581

E-mail: [sales-kinyuu@mizuho-ir.co.jp](mailto:sales-kinyuu@mizuho-ir.co.jp)

■ 音声認識技術 **AmiVoice**®に関するお問い合わせ

株式会社アドバンスト・メディア  
ソリューション事業部 営業グループ 坂口 毅雄

TEL : 03-5958-1091

FAX : 03-5958-1033

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

■みずほ情報総研について (<http://www.mizuho-ir.co.jp/>)

みずほ情報総研は、「お客さまのビジョンをともに実現し、お客様に信頼される真の IT パートナー」として、コンサルティング、システムインテグレーション、アウトソーシングの 3 つのサービスでお客様のビジネスをトータルにサポートいたします。保険分野においては、コールセンタ・営業支援をはじめとし、保全業務に至るまで豊富な業務ノウハウと最新技術を組み合わせた SI サービスをご提供しております。

■アドバンスト・メディアについて (<http://www.advanced-media.co.jp/>)

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**®音声認識エンジンは、利用者毎に声の事前学習（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（不特定話者対応）。医療・教育およびエンターテインメント・議事録・コールセンタ・ビジネスソリューションの分野で主に利用されております。

■Copyright・商標

Copyright 2008 Mizuho Information & Research Institute, Inc. / Advanced Media, Inc.

**AmiVoice**®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。