



報道関係各位

2008年11月12日
株式会社アドバンスト・メディア
クオリカ株式会社

アドバンスト・メディアとクオリカ、 富士フイルム株式会社のコールセンターに 日本初「話しことば要約システム」を導入！

～音声認識技術**AmiVoice**[®]とテキストマイニングツール**VextMiner**を活用～

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 以下、アドバンスト・メディア）とクオリカ株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役社長：西田光志、以下、クオリカ）は、日本で初めて通話内容における不要語・不要センテンスを抽出、分析、削除する「話しことば要約システム」を開発しました。このシステムは2008年10月に富士フイルム株式会社「お客様コミュニケーションセンター」の応対内容分析システムに試験的に導入されました。

昨今、コールセンターにおいて、リスク管理、コンプライアンス強化、応対品質の向上に対するニーズが顧客から多く寄せられるなか、音声認識技術を用いた通話内容のテキスト化に対する要望は、ますます高まっていました。

そのような状況のなか、富士フイルム株式会社に、コールセンターにおいて、高い認識率を誇るアドバンスト・メディアの音声認識技術**AmiVoice**[®]とテキストマイニングをベースとしたクオリカの不要語分析・抽出技術が高い評価を頂き、富士フイルム株式会社の「お客様コミュニケーションセンター」に採用されました。

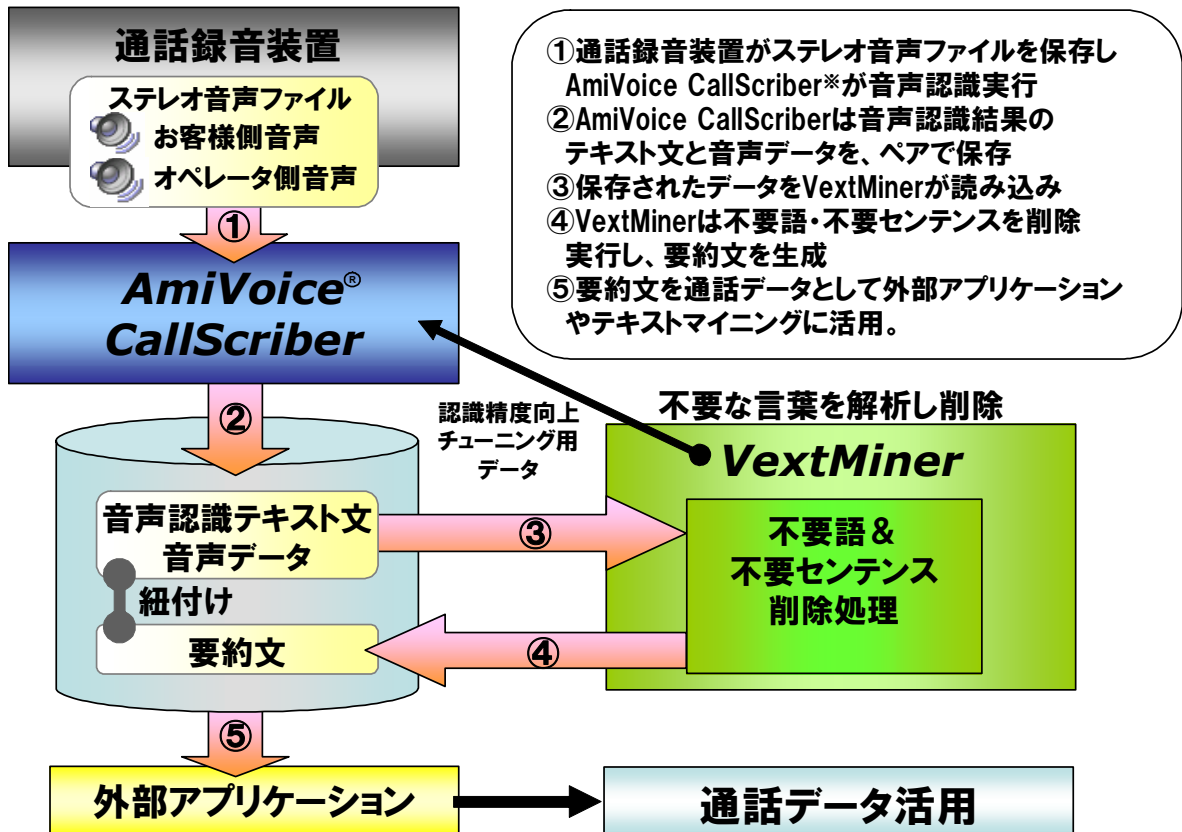
従来、音声認識技術を用いての通話内容テキスト化は、分析に不要な「えーと」「そのー」「あの」などの言い淀み、分析に不要な不完全な発話などのセンテンス「毎度ありがとうございます」「わかりました」等もテキスト化していました。当システムは、クオリカのテキストマイニングツール**VextMiner**を用いて、不要語・不要センテンスを分析、抽出し、独自のノウハウで削除し、必要な部分のみを残すシステムです。以前は、手作業により不要語・不要センテンスを分析・抽出していたので膨大な時間がかかっておりましたが、これにより、カスタマーとオペレータの会話やカスタマーの要望（VOC：Voice Of Customer）を的確に分析することが容易となりました。

アドバンスト・メディアとクオリカは、今回の納入を皮切りに、今後も「話しことば要約システム」を様々な業界へ普及・拡販を目指します。

本システムは2008年11月13・14日に東京池袋で開催されるCRMデモ&カンファレンス（URL：<http://www.callcenter-japan.com/>）にて展示いたします。

以上

【システム概要図】



- ①通話録音装置がステレオ音声ファイルを保存し AmiVoice CallScriber*が音声認識実行
- ②AmiVoice CallScriberは音声認識結果のテキスト文と音声データを、ペアで保存
- ③保存されたデータをVextMinerが読み込み
- ④VextMinerは不要語・不要センテンスを削除実行し、要約文を生成
- ⑤要約文を通話データとして外部アプリケーションやテキストマイニングに活用。

※AmiVoice® CallScriber: 通話録音された音声を順次音声認識処理するサーバアプリケーション

【抽出結果イメージ】

【要約処理前】

おはようございます。
富士フィルムお客様センターでございます。
すみません。
%えっとですね%お%8ミリビデオカメラ。
はい。
はい。
ハミビデオということでは。
ビデオビデオのハミリのカセットテープですね。
それかDVDに落とすサービスされてるって聞いているんですが
はい。
はい。
VHSとか。
はい。
はい。
これ今私浜松なんですけども静岡の取り扱い店とかってかなり下げて売ってる所からどこまでできるかわかりますでしょうか。
はい。
そうですね。
実際にはお近くのフジカラーの残りのとってる写真店様等ですと
はい。
%で-%度で
普通のフジカラーの%その%例えば%カタログ見てるんですか。
はいさようございます。
そうですね。
%ええ%。
%ええ%。
持参じゃですねそちらのお店様の方から何回か行なうネット上総合ラボが一ヶ所になるんですね。
ですので乾燥させて窓口処理するよう形になるんですけども。
後窓口ですとかいろいろできると。
ありがとうございます。
はい。
よろしいでしょうか。
はい。
納期とかですね後
わかりました。
はいすみませんです。
はい。
実際のご料金につきましてはお店様の方に一度ご相談ください。
よろしくお願いたします。
とんでもございません。
失礼いたします。
はいはいはい。
わかりました。

【要約処理後】

OP: 富士フィルムお客様センターで。
CU: すみません。8ミリビデオカメラ。
OP: ハミビデオということでは。
OP: ビデオビデオのハミリのカセットテープですね。
CU: それかDVDに落とすサービスされてるって聞いているんですが。
CU: VHSとか。
CU: これ今私浜松なんですけども静岡の取り扱い店とかってかなり下げて売ってる所から どこまでできるかわかるでしょうか。
OP: そうですね。実際にはお近くのフジカラーの残りのとってる写真店様等ですと。普通のフジカラーの例えばカタログ見てるんですか。
OP: 持参じゃですねそちらのお店様の方から何回か行なうネット上総合ラボが一ヶ所になるんですね。ですので乾燥させて窓口処理するよう形になるんですけども。
OP: 後窓口ですとかいろいろできると。
OP: よろしいでしょうか。
OP: 納期とかですね後。実際のご料金につきましてはお店様の方に一度ご相談ください。
CU: わかりました。

【会社概要】

<株式会社アドバンスト・メディア>

社 名 : 株式会社アドバンスト・メディア
代 表 者 : 代表取締役会長 鈴木 清幸・代表取締役社長 長谷川 一行
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 : 43億77百万円(143,602株)(2008年9月末日現在)
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提供する「ライセンス事業」
◆企業内のユーザや一般消費者へのサービスに**AmiVoice**®を提供する「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**®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います。例えば医療分野においては、導入施設が2,700を超えるまでとなり(2008年9月末日現在)、医療診断の効率化に貢献し、その導入効果が高く評価されています。

【会社概要】

<クオリカ株式会社>

社 名 : クオリカ株式会社
代 表 者 : 代表取締役社長 西田 光志
本 社 : 東京都江東区東陽 5-29-15
U R L : <http://www.qualica.co.jp/>
設 立 : 1982年11月
資 本 金 : 12億3460万円
事 業 内 容 : ITソリューションプロバイダーとして、製造業、流通・サービス業向けに業務用システム開発、パッケージソフト開発、システム運用、情報端末製造等の幅広い事業を展開しています。コマツのシステム開発・運用を長年にわたって手がけている等、幅広い実績を持っています。

【本件のお問い合わせ】

■株式会社アドバンスト・メディア

報道関係	お客様
経営企画部 広報チーム	ソリューション事業部 営業グループ 森脇 健
TEL:03-5949-2007	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

■クオリカ株式会社

報道関係	お客様
経営企画部 広報担当 林 正雄	システム本部営業部 秋山 健
TEL:03-5857-8122	TEL:03-5857-8155
FAX:03-5857-8128	FAX:03-5857-8148
E-mail:masao_hayashi@qualica.co.jp	E-mail:vextsearch@qualica.co.jp

【Copyright・商標】

Copyright 2008 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。