



この報道発表は、金融記者クラブ、情報通信記者会にて資料配布しております。  
また、両社で配信しておりますので、重複受信の際はご容赦ください。

# NEWS RELEASE

2013年2月5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、朝日生命に保険業向け「音声認識ソリューション」を導入 ～コールセンターにおける「応対品質の向上」と 「迅速・正確・円滑なサービスの提供によるお客様満足度の向上」を支援～

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：井上 直美）はこのたび、朝日生命保険相互会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：佐藤 美樹、以下 朝日生命）に、保険業向けに独自開発した、通話中の音声を実タイムでテキスト化する「音声認識ソリューション」を導入しました。朝日生命では、昨年1月から3月までの試行運用を経て、本年2月よりお客様サービスセンター135席にて、本格的に運用を開始いたしました。

「音声認識ソリューション」は、みずほ情報総研がこれまで保険業向けの業務で培ったノウハウを活用し、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 代表執行役：鈴木 清幸）の音声認識技術 **AmiVoice**<sup>®</sup> の言語モデル及び各種アプリケーションを基盤に、保険業に特化し独自に開発した「汎用音声認識保険言語モデル」、「適用業務テンプレート」をAPI（Application Programming Interface）によって組み合わせることで、保険業界のコールセンター等でのコミュニケーションとお客様の通話をリアルタイムに可視化（テキスト化）し、業務の効率化、コンプライアンス強化を可能としたソリューションです。また、可視化された全ての通話データから対象となる通話を瞬時に特定し、テキストと音声の両方で確認する事を可能としたことで、リスク管理部門およびコールセンター部門におけるリスク通話のチェックや聞き起こしにかかる作業時間を大幅に短縮し、一層の業務効率化を実現します。

朝日生命では、中期経営計画「Action」（平成24年度～平成26年度）において“お客様一人ひとりの「生きる」を支える”という経営ビジョンを掲げています。今回の「音声認識ソリューション」の導入は、今後ますます多様化するお客様のニーズやチャネルにお応えするため、お客様との窓口となるコールセンターにおいて従来以上に機能強化を図り、応対品質の向上・事務の効率化を通じて、「迅速・正確・円滑なサービスの提供によるお客様満足度の一層の向上」を実現させることを目的としています。

また、テキスト化された通話内容を活用し、お客様から頂いた貴重なご意見やご要望に関連、共通するキーワードを集計、分析することにより、業務品質の向上やサービスの改善に繋げることも狙いとしています。

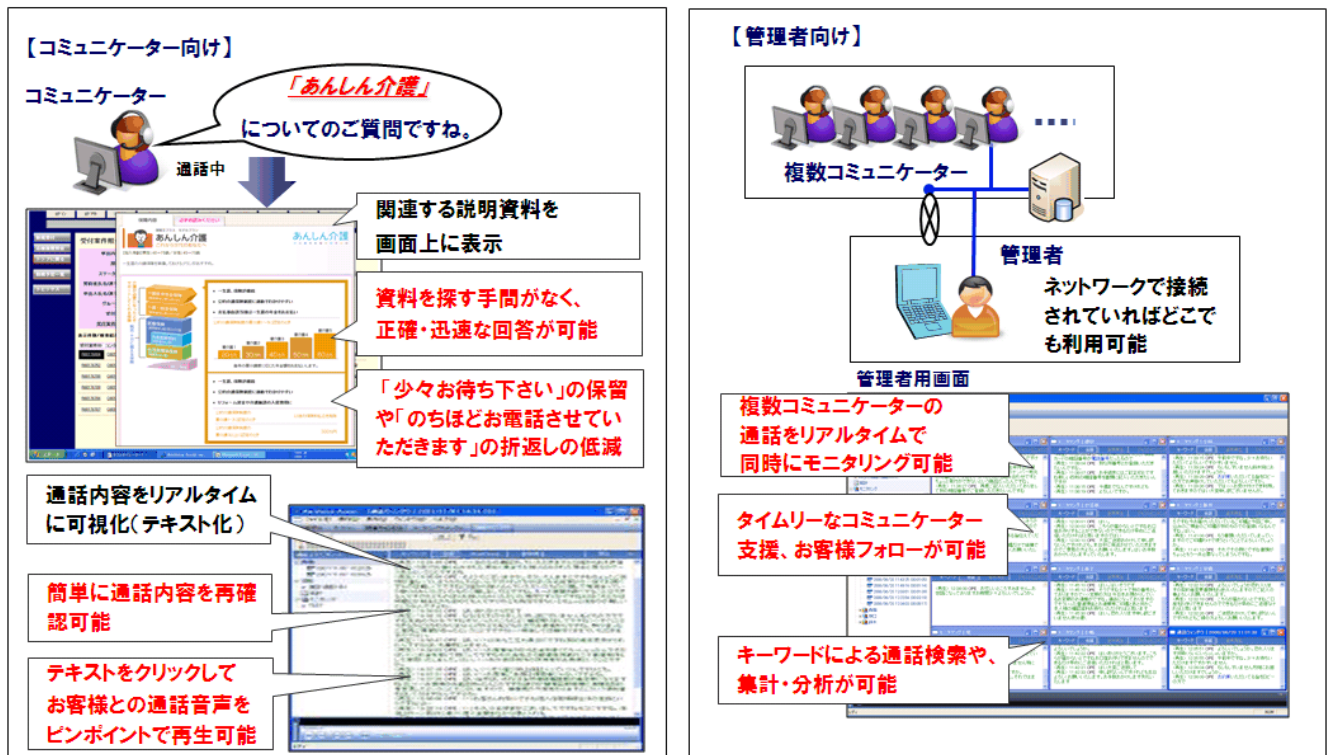
なお、「音声認識ソリューション」は、通話の記録に加え、お客様に伝えるべき重要事項の自動表示機能や、あらかじめ設定したキーワードを検知した場合に即座にスーパーバイザに通知する機能など、コミュニケーションの応対支援に役立つ機能も複数搭載しています。

「音声認識ソリューション」の導入にあたり、朝日生命お客様サービスセンター担当ゼネラルマネージャーの永石亜樹氏は、「お客様との対話内容が可視化されることで応対品質の確保を図るとともに、お客様からのお申出内容をしっかり正確に受け止め迅速に対応する体制を整えて、より一層お客様のお役に立てるよう取組んでいきたい」と述べています。

みずほ情報総研の音声認識ソリューションは現在、朝日生命を含め全5社の生命保険会社等にて採用されており、コールセンターでの採用実績席数は、1,300席以上にのぼります。今後は、現在提供している生損保版ならびに共済版に加え、銀行、証券、クレジットカード業など幅広い業界に音声認識ソリューションを展開することで、お客様のコンプライアンスの強化支援に努めて参ります。

アドバンスト・メディアは、今後、金融業・他業種においても各種ベンダーとの提携を拡大、コールセンター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。

■ 「音声認識ソリューション」を活用した業務イメージ



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

まずほ情報総研は、まずほフィナンシャルグループのIT戦略会社として2004年に設立されました。IT・情報通信、環境・エネルギー、社会経済、科学技術など多分野にわたる専門性を有する約4,500名のプロフェッショナル集団が、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、お客様のビジョンを共に実現し、企業価値の向上に貢献します。

●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・コールセンター・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。

■音声認識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/solution/finance/frontbusi/insurance/voice/02.html>

■ニュースリリースに関するお問い合わせ

まずほ情報総研株式会社  
 広報室 石原 卓、井川 公規  
 TEL : 03-5281-7548  
 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  
 経営管理部 広報チーム  
 TEL : 03-5958-1307  
 E-mail : [press@advanced-media.co.jp](mailto:press@advanced-media.co.jp)

■音声認識ソリューションのお問い合わせ

まずほ情報総研株式会社  
 金融システム業務部 成井正巳、兒嶋敏樹  
 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**®のお問い合わせ

株式会社アドバンスト・メディア  
 CTI事業部 菅 勝彦  
 TEL : 03-5958-1091  
 E-mail : [info@advanced-media.co.jp](mailto:info@advanced-media.co.jp)

※商標

**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。