



コールセンター向け音声認識システム 「**AmiVoice® Communication Suite**」 自動車業界向け言語モデルを開発

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）は、2010年4月より販売を開始しご好評いただいておりますコールセンター向け音声認識システム「**AmiVoice® Communication Suite**」の新たな辞書機能として自動車業界向け言語モデルを開発し、2013年5月より提供いたします。

多くの企業では、製品・サービスに対する要望、感想、提案、不満などのお客様情報が集まるコールセンターをCRM（Customer Relationship Management）戦略上の重要拠点と位置付けており、製品・サービスの販売、保守、問合せやクレーム対応など、お客様との接点から生まれる有用な情報を製品・サービスの改善や製品開発に活用することで、リピートオーダー、クロスセルなどによる販売の向上を図っています。また、リアルタイムに得るお客様情報や対応履歴を確認しながら、より迅速かつ的確に対応し、お客様満足度向上に取り組んでおります。さらに、問合せにスムーズに対応することや、お客様離反率の低下に努めることで新規開拓にかかるオペレーションコストを圧縮する取り組みなどもなされております。

当社はこのような現場ニーズに応えるシステムとして、お客様との接点となるコールセンター業務により一層のお客様満足度向上やコンプライアンス対応強化ならびにコスト削減を含めた業務効率化の実現に寄与することを目的に「**AmiVoice® Communication Suite**」の開発・販売を行っております。これまで当社は、精度の高い音声認識を実現するために各社の業態・用途に合わせ、金融・製造・製薬・通信分野などの辞書の整備を進めておりますが、この度、新たに自動車業界向け言語モデルを開発いたしました。自動車業界においては、自動車および自動車部品の生産、販売、メンテナンスなど、産業としての裾野が広く、関連する用語も膨大なものとなることから、各自動車メーカーのお客様向け相談窓口（コールセンター）での活用に適うよう、各メーカーの車種や色、各種パーツなどの固有名詞を中心に辞書を整備、充実させ、自動車業界向け言語モデルをご提供いたします。

「**AmiVoice® Communication Suite**」の特長は以下のとおりです。

（1）モニタリング機能

通話をテキスト化することにより、その中に含まれるNGワードや重要事項説明の有無、冒頭や終話時の挨拶などを自動的に検出することができます。これまで長い時間をかけ行ってきた聞き起こしを実施する必要がなく、モニタリングなどの品質管理業務を大幅に効率化いたします。オプションでは、「獲得通話のみ」など一定条件を満たした通話のみを音声認識の対象にすることができるため、短時間で効率よく通話データの内容確認が可能です。

（2）通話傾向スコアリング機能

過去の通話データを元に作成したフィルタにテキスト化した通話データを通すことにより「獲得に対する惜しさ」やリスクとなる「苦情らしさ」などのあらゆる傾向をスコアリングする事ができます。スコアリングされた通話をモニタリングや再架電することによりリスク回避や獲得件数アップなどが見込めます。

(3) お客様の声 (Voice of Customer : VOC) 抽出機能

通常、アウトバウンドテレマーケティングでは「獲得」もしくは「NG」と2分化されるケースが多いため、「NG」と判断された通話に含まれるお客様の声・要望などを拾うことは困難でした。当システムの検索・再生機能により「獲得」通話のみでなく、「NG」通話の中にも含まれるお客様の声まで容易に抽出し活用することができます。

(4) 対応品質評価機能

従来、対応品質評価については担当者が一部の通話に対してのみ行っておりましたが、オペレーターの話スピードや発話のタイミング、クッションワードの使用などを点数として自動的に数値化できるため、同一基準かつ客観的に評価を実施することができます。

製品紹介 URL: <http://www.advanced-media.co.jp/solution/callcenter/file01.html>

アドバンスト・メディアでは、今後もユーザー情報、車種、部品など多種多様な情報が求められる自動車業界向けに言語モデルの拡充を図り、各自動車メーカーが「**AmiVoice® Communication Suite**」を活用し、お客様満足度の向上、新製品および新サービスの実現にお役立ていただけるようご提案してまいります。

以上

<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 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
U R L : <http://www.advanced-media.co.jp/>
設 立 : 1997年12月
資 本 金 : 45億85百万円 (152,602株) (2013年3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」
◆企業内のユーザー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4,280となり(2013年3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。2008年には音声認識技術 **AmiVoice®**を活用した「音声入力メール」が、経済産業省の外郭団体である独立行政法人・情報処理推進機構 (IPA) 主催の「ソフトウェア・プロダクト・オブ・ザ・イヤー®2008」(SPOTY2008)を受賞しました。

■アドバンスト・メディア公式フェイスブックページ <http://www.facebook.com/amivoice>

【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
経営管理部 広報チーム	CTI 事業部 大柳
TEL:03-5958-1307	TEL:03-5958-1091
FAX:03-5958-1032	FAX:03-5958-1033
E-mail: press@advanced-media.co.jp	E-mail: ami-cti-info@advanced-media.co.jp

【Copyright・商標】

Copyright 2013 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。