



2013年7月2日
株式会社アドバンスト・メディア

～作業報告業務の大幅改善を実現～ 日立システムズ、コールセンターに音声認識 IVR システムを採用

株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木清幸 以下、アドバンスト・メディア）は、株式会社日立システムズ（本社：東京都品川区、代表取締役 取締役社長：高橋直也 以下、日立システムズ）が、自社のコールセンターで集約するフィールド作業員からの作業報告の業務効率化を目的として、アドバンスト・メディアの音声認識技術 **AmiVoice**® を活用した自動音声応答システム（以下、音声認識 IVR）を導入いたしました。

これまで日立システムズでは、フィールド作業を行うカスタマーエンジニア（以下、CE）は、お客様先での作業終了後、自社コールセンターのCE支援センタに電話で作業内容や作業結果などの報告を行っていました。一方でそれを受けるCE支援センタのオペレーターは、CEとの読み合わせ確認を交え、報告内容を漏れなくキーボード入力していました。しかしながら、CEの限られた時間での作業報告や、CE支援センタのオペレーター1人当たり約100件/日にのぼる報告対応は、それぞれ業務負担を強いられるため、従来どおりの正確かつ、より迅速な報告業務を維持した運用体制の改善が急務となっておりました。

そのようななか、CEがCE支援センタに作業報告する際、確認項目に沿った作業内容や作業結果を、オペレーターを介することなく、電話に向かって発話するだけでスムーズに作業報告が行える音声認識 IVR を導入し、本格稼働いたしました。音声認識 IVR は、プッシュ型 IVR と異なり、長いガイダンスを必要とせず、また深い階層構造でも音声認識により、直接該当項目に遷移し報告ができるため、効率的な業務運用が可能となります。当システムの導入により、CE支援センタオペレーターの作業が軽減されることで、入力内容のチェックなど、よりお客様へのきめ細かいサービスに取り組める体制が構築されました。

日立システムズが導入した音声認識 IVR の特長は以下のとおりです。

1. 自然発話対応

例えば「YES」の項目について、「はい」・「OK」・「チェック」と発話しても「YES」発話と同様の認識がなされるように設定することができ、CEの様々な発話パターンに対応することが可能です。

2. 報告内容の復唱機能

報告必須項目を音声合成により復唱する機能を搭載しています。これにより、CEは報告内容（発話内容）を確認することができ、報告ミスを防ぐことができます。

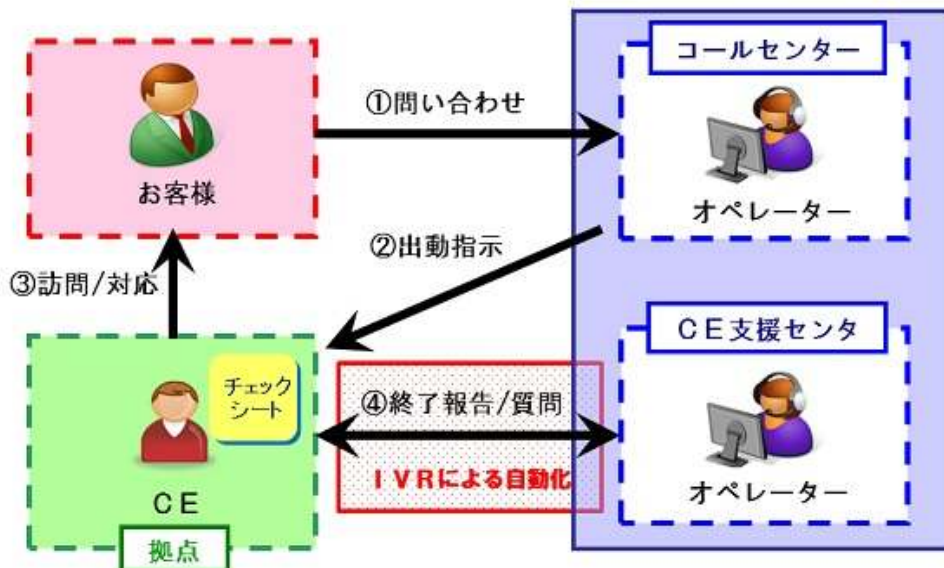
3. 報告内容の確認機能

CE支援センタオペレーターはCEの報告内容を管理画面上で確認できるとともに、重大な作業報告の不具合が発生した場合はアラート通知機能により、即座に対応することができます。

4. メール送信機能

CEによる作業報告完了後、携帯端末に入力受付メールを通知する仕組みを設定しています。これにより、作業報告が完了したことが目視できるため、報告漏れを防ぐことができます。

【運用イメージ】



今後もアドバンスト・メディアでは、業務がますます高度化・多様化するコールセンター向けに、話者にストレスをかけず直接的に必要な項目に誘導でき、かつお客様の業務改善に資する音声認識 IVR システムの展開を図ってまいります。

以上

<株式会社日立システムズ>

社 名 : 株式会社日立システムズ
代 表 者 : 代表取締役 取締役社長 高橋 直也
本 社 : 東京都品川区大崎 1-2-1
U R L : <http://www.hitachi-systems.com/>
設 立 : 1962年10月
資 本 金 : 19,162百万円
事 業 内 容 : システム構築事業
システム運用・監視・保守事業
ネットワークサービス事業
情報関連機器・ソフトウェアの販売と開発

■日立システムズについて

株式会社日立システムズは、幅広い業務システムの設計・構築サービス、強固なデータセンター基盤を活用したアウトソーシングサービス、全国約300か所のサービス拠点とコンタクトセンターによるお客さまに密着した高品質な運用・保守サービスを強みとするITサービス企業です。日本のIT黎明期から先駆的に取り組んできたITサービスの実績・ノウハウを生かし、システムのコンサルティングから構築、導入、運用、保守まで、ITのライフサイクル全領域をカバーするワンストップサービスを提供しています。そして、ITの枠組みを超えてお客さまに新たな価値を創造し、お客さまからすべてを任せいただけるグローバルサービスカンパニーをめざしています。

詳細は、<http://www.hitachi-systems.com> をご覧ください。

<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。