



2015年3月19日

株式会社アドバンスト・メディア

通販業界初！ジャパネットたかた コールセンターに 音声認識ソリューション **AmiVoice® Communication Suite** を導入 ～お客様へのサポート体制強化による成約率向上を実現～

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、株式会社ジャパネットコミュニケーションズ（本社：福岡県福岡市、代表取締役社長：星井 龍也 以下、コミュニケーションズ）に、コールセンター向け音声認識ソリューション **AmiVoice Communication Suite** を導入致しました。通販業界での音声認識ソリューション導入は初となります（当社調べ）。

■導入の背景

ジャパネットグループは“「今を生きる楽しさ」を！”のスローガンのもと、ラジオ放送・テレビ放送・カタログ・チラシ・インターネットなどを用いた「メディアミックス」型の通信販売を展開しています。また、購入前から購入後まで、素早い対応とお客様へきめ細かなサポートを充実させるため、コールセンター業務のアウトソーシングを行わず、コミュニケーションズとして自社内で完結しています。お客様の生活の中で使っているイメージをもって商品購入していただくことを理念としており、一人一人のお客様に寄り添った細やかなサポート体制を心掛けています。

今回、スーパーバイザーによるコミュニケーター^{*1} フォローの充実による更なるお客様への提案・サポート体制強化を実現するため、音声認識ソリューション **AmiVoice Communication Suite** を導入致しました。

■導入の効果

これまで音声モニタリングでは、スーパーバイザーは一度に一人のコミュニケーターの通話しか確認出来ませんでした。音声認識技術で通話内容をリアルタイムに可視化する事により、複数の会話を同時にテキストで確認する事が可能となり、スーパーバイザーによって迅速、且つ手厚いフォローを実現致しました。スーパーバイザーは、タブレット端末^{*2} を持ち歩きながら各コミュニケーターの通話内容を目視確認し、状況に応じた指示を素早く行います。1年間に渡る **AmiVoice Communication Suite** の導入検証では、会話へのスーパーバイザーの介入頻度を高めることで、成約率を向上することができました。今回の導入により、コールセンター全体での更なる成約率向上が期待されます。

■AmiVoice Communication Suite の概要

コールセンターで生まれる“声”をひとつのデータベースに集約し、様々な活用を可能にするソリューションです。お客様との全会話を文字化し、VOC 分析や通話モニタリングへの活用、コンプライアンス対策を行うことが可能です。また、会話の中で必ず述べなければいけない必須ワードや NG ワード監視、音声キーワード検索等を行う事が出来るため、対応品質の向上にも繋がります。

アドバンスト・メディアでは、今後も幅広い分野の業種・業界に向けて、業務効率化に貢献する新しいソリューションや顧客サービスの提供に力を入れてまいります。

※注釈

1: ご注文受付業務を行う役割、2: タブレット端末からスーパーバイザー用デスクトップPCにリモートアクセスし、通話を確認している。

以上

【会社概要】**＜株式会社アドバンス・メディア＞**

代 表 者 : 代表取締役会長兼社長 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 : 49 億 7,309 万円(15,929,405 株)(2014 年 9 月末現在)
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」

【本件のお問い合わせ】

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: info@advanced-media.co.jp