



2016年9月7日

株式会社アドバンスト・メディア

台湾初！コールセンター向け音声認識ソリューションが 台湾大手の生命保険会社、新光人壽保険のコールセンター全席に採用されました ～中国語版(繁体字・簡体字)「AmiVoice® Communication Suite2」を新開発～

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、コールセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite2(アミボイス コミュニケーション スイート)」の中国語版（繁体字・簡体字）を開発いたしました。台湾大手の生命保険会社、新光人壽保險股份有限公司（本社：台湾台北市 以下、新光人壽保險）のコールセンター全席に繁体字版が採用されました。全文テキスト化を行う音声認識ソリューションの導入は台湾初の事例です。

アドバンスト・メディアでは、2014年より本格的に中華圏に進出し、台湾のマーケットシェア約70%を誇る、コールセンターソリューション事業台湾最大手の Grandsys Inc.（本社：台湾、最高経営責任者：Bill Yang、以下 Grandsys）と共同でビジネスを展開してまいりました。成長著しい中華圏の市場に向け、コールセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite2」の中国語版（繁体字・簡体字）を新たに開発いたしました。

「AmiVoice Communication Suite2」は、オペレーターとお客様との全会話をリアルタイムで文字化し、VOC分析（Voice of Customer）や通話モニタリング、コンプライアンス対策など、様々な活用を可能にするソリューションです。2009年11月の発売以来、日本国内で125社1万2,000席以上に導入頂いており、トップシェアを誇ります。

この度、業務効率の向上とオペレーターの応対品質向上を目的に、台湾大手の生命保険会社、新光人壽保險のコールセンター全席に「AmiVoice Communication Suite2」が採用されました。音声でのFAQ検索や、オペレーターの受け答えをスコアリングする通話品質評価機能の導入など、全文テキスト化による、音声活用・分析を行います。今回の採用は、これまでの弊社の国内外での豊富な実績に加え、費用対効果・操作性・サポート体制などを総合的にご評価頂き、実現したものです。

台湾のコールセンター市場は、年3～5%の成長(Grandsys調べ)を続ける一方で、人手不足が深刻化しており、積極的なIT活用に取り組む企業が増加しています。コスト削減と顧客満足度の向上の双方に効果的であることから、今後コールセンター向けの音声認識ソリューションの需要が伸長すると見込んでおります

アドバンスト・メディアでは、まず金融機関やテレコム業界のコールセンターを中心に導入を展開し、5年後までに台湾にて100社の導入を目指します。

【新光人壽保險股份有限公司 会社概要】

1963年7月設立。従業員数：12,122人（2016年7月22日現在）

生命保険・損害保険・健康保険などを中心に扱う台湾大手の生命保険会社。

親会社の新光金融控股公司是、台湾の五大財閥の一つである新光集団が設立した会社で、生命保険、銀行、証券、投資信託、ベンチャーキャピタル、保険ブローカーなどの金融機関を傘下に持っている。

新光人壽保險 HP：<http://www.skl.com.tw>

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)(2016 年 3 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ライセンス販売する「プロダクト事業」
◆企業内のユーザーや一般消費者へ AmiVoice をサービス利用の形で提供する「サービス事業」

【本件のお問い合わせ】

報道関係
経営管理部 広報チーム
TEL:03-5958-1307
FAX:03-5958-1032
E-mail: press@advanced-media.co.jp