



2017年2月21日
株式会社アドバンスト・メディア

**中国大手生命保険会社コールセンターでの音声認識技術 AmiVoice®活用事例が
中国人民銀行傘下の中国金融電子化会社が主催する
「2016年 金融技術サービス優秀賞」で開発創新貢献賞を受賞
～コールセンターの通話の全文認識活用によるコスト削減・応対品質向上が評価～**

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）の中国語版コールセンター向け音声認識ソリューションを導入した中国大手生命保険会社がその取り組みを評価され、中国人民銀行傘下の中国金融電子化会社が主催する「2016年度金融科技及服务优秀奖获奖名单（以下、金融技術サービス優秀賞）」にて、開発創新貢献賞を受賞したことをお知らせします。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 スイートツー)」を用いた通話の全文認識活用によるコスト削減・応対品質向上が評価されました。

アドバンスト・メディアでは、2014年より中華圏に向けた音声認識事業を展開し、この3年間で中国・台湾の大手テレコムや金融業界等へのコールセンターへの受注・導入実績を積み重ねてまいりました。2015年春に、中国語版（繁体字・簡体字）の音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite2」の開発を完了して以降、成長を続ける中華圏マーケットへの販路拡大の取り組みを加速しております。そして昨年秋に、中国の大手生命保険会社のコールセンターに「AmiVoice Communication Suite2」を導入し、運用を開始いたしました。

今回、受賞した「金融技術サービス優秀賞」の開発創新貢献賞は、先進的な技術や製品・サービスを創造・提供し、優れた成果を上げた中国の金融機関を表彰することを目的として制定されたものです。

「AmiVoice Communication Suite2」の導入により、同保険会社のコールセンターにおける応対品質マネジメント業務のコストが大幅に削減されました。通話の全文を文字化することにより、お客様への確認事項や伝達事項の漏れがないかどうかのコンプライアンスチェックを効率的に行う事が可能になりました。また、話すべきキーワードが実際に話されたかチェックをする「キーワード評価」機能を使用し、自動的にオペレーターの通話をスコアリングすることで、オペレーターへのフィードバックも行っています。これまで録音された音声データを確認しながら行っていたオペレーター応対品質の評価・検証業務にかかる時間が大幅に短縮され、結果として大幅なコストダウン・応対品質の向上につながったことが評価され、受賞に至りました。

中国では、コールセンターでの積極的なCRMデータの活用に取り組む企業が増えており、コスト削減と顧客満足度向上の双方に効果的であることから、今後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、成長著しい中華圏を重要な市場と位置付け、今後もビジネス拡大を図ってまいります。

【中国金融電子化公司、概要】

中国金融電子化公司（China Financial Computerization Corp）は国務院の認証を経て、1988年に設立された中国人民銀行の直属企業で、中国で初めて金融システムの情報化に取り組んだ。人民銀行、政府部門、各金融機関、財政、税務機関などに金融ITサービスを提供している。

<http://www.icfcc.com/icfcc/>

以上

【会社概要】

<株式会社アドバンスト・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

URL：<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