



2017年11月8日

株式会社レオパレス21

株式会社アドバンスト・メディア

レオパレス21 全国5拠点のコールセンター全席に 音声認識ソリューション **AmiVoice® Communication Suite3** を導入 ～通話をリアルタイムに文字化し、応対品質・顧客満足度を向上～

株式会社レオパレス21（本社：東京都中野区、社長：深山英世、以下：レオパレス21）は全国5拠点のコールセンター全席に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）による、コールセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite3（アミボイス コミュニケーション スイート スリー）」を導入いたします。なお、システムの導入はAI inside 株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役：渡久地 択、以下 AI inside）の協力をいただきながら行っております。

レオパレス21は、単身者向けアパート「レオパレス」をはじめとした建築や不動産開発などを展開する「開発事業」、建築後のアパートを運営する「賃貸事業」の2つをコア事業とする不動産会社です。不動産ノウハウをコアコンピタンスとした事業を展開し、「住まい」をテーマにした新たな価値の創造を通じた社会貢献に取り組んでいます。全国5拠点（埼玉、大阪、福岡、岐阜、新潟）360席の規模でコールセンターを運営しており、レオパレス21が運営するアパートやLEONETなど住居に付帯するサービスに関する入居者からの問い合わせや、賃貸物件に関するお問合わせなどに対応しています。

この度、更なる応対品質の向上とオペレーター支援を目的に、レオパレス21のコールセンター全席に、音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite3」を導入いたします。第1弾として、2017年11月24日よりレオパレス21新潟コールセンターに同システムを導入いたします。

【導入の効果】

①通話の見える化で応対品質の向上・均一化が可能に

事前設定した基準をもとに、全通話をシステムで応対評価します。評価の高いオペレーターの音声进行分析し、スクリプトに反映することで、コール対応のばらつきを軽減し、応対品質の更なる向上と均一化を行います。

②AI技術によるFAQ検索でオペレーターを支援。迅速・的確に対応

質問に応じたFAQを自動で画面に表示し、オペレーター支援を行います。お客さまをお待たせすることなく、資料に沿って正確な案内を行うことが可能になります。

③お客さまの生の声を分析。業務改善と顧客満足度を向上

通話は全文テキストで保存されるため、書き起こしの作業時間を大幅に削減することが可能になります。

す。また、問い合わせや要望などお客さまの生の声を集約・分析することで、業務改善と顧客満足度向上を実現します。

④業務効率化、作業時間削減

テキストデータを分析することで、評価診断、クレーム内容確認業務が軽減されます。また、オペレーター支援機能により、オペレーターの応対業務、エスカレーションが効率化されます。これより、年間で約 2,633 時間の作業時間削減と、約 460 万円のコスト削減を見込んでおります。

コールセンターは企業と顧客を繋ぐ、重要なコミュニケーション拠点であり、コールセンターの応対力の強化は、顧客満足度向上の重要な要素になっています。

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、顧客満足度向上・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。

【AmiVoice Communication Suite3 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。お客さま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できるため、応対品質の向上にも繋がります。

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
- 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) (2017 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	お客様
経営管理本部 広報チーム	CTI 事業部
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