



2019年8月27日
株式会社アドバンスト・メディア

ソフトバンクのコンタクトセンターに AI 音声認識ソリューション 「AmiVoice® Communication Suite」が採用されました ～通話の見える化で対応品質向上と業務効率化を実現～

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）のコンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite（アミボイス コミュニケーション スイート）」が、ソフトバンク株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員 兼 CEO：宮内 謙 以下、ソフトバンク）のコンタクトセンターに採用され、8月より運用開始となりました。

昨今、顧客戦略におけるカスタマーエクスペリエンス向上の実現が重要視され、コンタクトセンターに集まるお客様の生の声（VOC:Voice of Customer）を活用した顧客接点の強化が求められています。コンタクトセンターにおける対応品質の維持向上には、お客様からのお問い合わせやオペレーターの対応内容等、膨大な音声データの利活用が欠かせません。一方で、対応内容のモニタリングや分析・利活用における稼働等が運営上の課題となっています。

ソフトバンクのコンタクトセンターで、今春より対応品質向上・業務効率化を目的に AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」のテスト導入を行いました。その結果、高い認識率とそれに伴う各導入効果が評価され、8月より本格運用が開始となりました。

「AmiVoice Communication Suite」を導入する事により、音声認識によりテキスト化されたお客様との会話をリアルタイムに可視化し、モニタリングする事が可能となります。

【導入効果】

①リアルタイムで通話を文字化。モニタリング業務を効率化。

通話は全文文字化される為、モニタリング業務や報告書作成等の管理者業務の負担が軽減します。対応品質評価や、新人研修、フィードバック研修支援等、幅広い場面で業務効率化をサポートします。

②発話内容から FAQ 資料を自動で表示。オペレーター業務を支援。

指定したキーワードを発話すると、それに応じた FAQ を自動で画面に表示します。お客様をお待たせする事なく、資料に沿って正確な案内を行う事が可能になります。

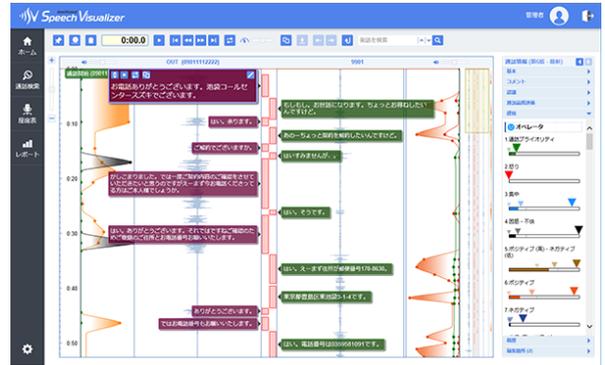
③通話品質評価機能で評価の透明性を実現。

オペレーターの話すスピードや発話タイミング、クッションワードの使用等を点数として自動的に数値化できる為、同一基準かつ客観的な評価を実施する事ができるようになります。

【AmiVoice Communication Suite、概要】

オペレーターとお客様との全会話を音声認識技術で文字化する事で、VOC分析や通話モニタリング、コンプライアンス対策等、様々な活用を可能にする、コンタクトセンター業界シェア No.1 (アドバンスト・メディア調べ) のAI音声認識ソリューションです。音声認識エンジンにディープラーニングの発展技術であるリカレントニューラルネットワークの「LSTM (Long Short-Term Memory)」を実装しており、高い認識率を誇ります。

特許取得済み (特許第 5685702 号、第 5860085 号、第 6498172 号、第 6440671 号、第 5427581 号)



■製品サイト

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-communication-suite>

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投入してまいります。

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

URL： <http://www.advanced-media.co.jp/>

設立： 1997 年 12 月

資本金： 68 億 6,841 万円 (18,267,525 株) (2019 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	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