



2022年10月13日

株式会社アドバンスト・メディア

AI音声認識で自治体コールセンターのDXを推進！ NECが受託運営する政令指定都市のコールセンターが 「AmiVoice® Communication Suite」を活用し業務効率化を実現 ～オペレーターの業務負荷を軽減。受電件数が月間約8,000件増加～

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、日本電気株式会社（本社：東京都港区、以下、NEC）の受託運営する自治体コールセンターにて2022年3月より本番運用を開始し、業務効率化を達成しました。PoC支援、システム導入は、NEC ネットズエスアイ株式会社（本社：東京都文京区）が行いました。

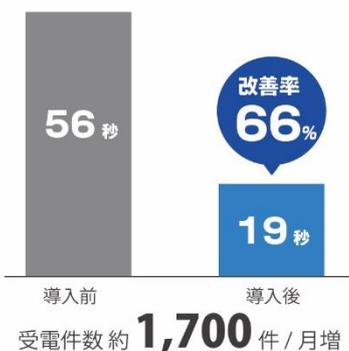
自治体コールセンターの総合窓口は、市役所や区役所の代表電話交換業務と、各種手続・窓口案内の他、市の施設・イベント情報・市営交通の案内、臨時特別給付金や新型コロナウイルス関連など、市民からのあらゆる問い合わせに対応します。

問い合わせ以外にも、市民から自治体へのご意見・ご要望をいただくことも多く、それらの内容はすべて通話終了後にオペレーターがシステムに手入力しており、人による作業が避けられませんでした。

そのような中、NECが受託運営する自治体コールセンターは、オペレーターの業務負荷軽減と受電対応の効率化を目的に、AI音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」を2022年3月に導入しました。

「AmiVoice Communication Suite」の活用で対応履歴作成などにかかる平均後処理時間が短縮され、受電件数が月間約8,000件増加。通話フィルタ機能を用いたFAQなどの自動表示により、オペレーターが必要な情報を検索する時間の削減と、スピーディーかつ正確な応答による品質向上を実現しました。

平均後処理時間（問い合わせ業務）



平均後処理時間（代表交換業務）



またリアルタイムモニタリング機能や通話検索機能を活用し、全てのオペレーターの状況や対応履歴をスムーズに把握できるようになったことで、スーパーバイザーの管理・サポート業務の負荷も軽減しました。

【導入効果】

1. 記録作成などの後処理時間削減により、受電件数が月間 8,000 件増加

AI 音声認識が通話内容を自動で全文テキスト化するため、通話 1 件あたりの平均後処理時間が問い合わせ業務で 56 秒から 19 秒、代表交換業務で 35 秒から 16 秒に短縮され、従来の手入力と比較し改善率 50%以上を達成。受電件数換算で月間約 8,000 件増加し、あふれ呼数^{※1}が減少しました。

2. 通話フィルタ機能で関連情報を自動的に表示。検索入力の手間を削減

通話中に発話されたキーワードに対して資料や FAQ、ファイルなどを自動表示する通話フィルタ機能によりオペレーターが資料を探す手間を削減。正確な情報を素早く引き出せるようになり、検索時間の短縮と対応品質向上を両立しました。

3. 座席表表示でオペレーターの通話状況を即座に把握。管理業務をサポート

座席表表示を用いたリアルタイムモニタリングで、オペレーターの通話内容や対応に困窮している状況を把握できるため、スーパーバイザーが適切なサポートをスムーズに行えるようになりました。また、事前に登録した不適切な発言に対しアラートを表示することで、対応品質向上に貢献しています。

4. 通話検索機能により過去の通話から必要な箇所をピンポイントで確認

通話検索機能を活用し、通話部分の重要な部分をピンポイントで検索、録音データの再生が可能になりました。従来行っていた全録音データの聞き直しや書き起こしが不要になり、主に長時間応対時においてスーパーバイザーの工数を大幅に削減しました。



【NEC、エンドースメント】

コロナ渦で入電件数が激増し、オペレーターの確保も厳しい状況にあったため、主に後処理時間短縮による生産性向上を目的に「AmiVoice Communication Suite」を導入しました。後処理時間は期待通りの効果を得ることができ、課題であったあふれ呼数も減少し、受電件数と応答率の目標を達成できました。

自治体特有の行政用語を辞書登録することで認識率が格段に上がり、通話フィルタ機能を活用した品質向上にも活用できています。導入当初は品質面での利用はあまり期待していなかったのですが、誤案内や誤転送の防止に役立っており、スーパーバイザーやオペレーターからは「検索する手間が省けて楽になった」、「業務負荷が大幅に軽減された」と好評です。

また、クライアントの自治体職員様からも「会話記録がすべて残るので役立つ」、「想定以上に認識率が高い」などのお声をいただいています。

【AmiVoice Communication Suite 概要】



オペレーターとお客様の会話をリアルタイムに全文テキスト化することで、話題ワードの検出、通話モニタリングやお問い合わせ内容の分析、コンプライアンス対策など、様々な活用を可能にする、国内シェア No.1^{※2}の音声認識エンジン AmiVoice を活用したコンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューションです。ディープラーニングの発展技術である「Bi-LSTM(Bidirectional Long Short-Term Memory)」を実装しており、高い認識率を誇ります。

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

2021年9月1日にデジタル庁が発足し、民間企業だけでなく自治体のデジタル活用及び自治体 DX の取り組みを推進する動きが全国で活発化しています。

そのような中、文字起こしや記録作成といったノンコア業務を効率化する効果的な施策として、音声認識の活用が広がっています。

アドバンスト・メディアでは、今後も自治体の DX に貢献すべく、電話対応、議事録作成、対面窓口など、AI 音声認識を活用し、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。

※1 コールセンターにおいてピーク時などに電話があった際にオペレーター数が足りず対応できないこと。また、入電数が電話回線数を上回り話中状態が続く、いつまでもつながらない場合のこと指します。

※2 出典：ITR「ITR Market View：AI 市場 2021」音声認識市場ベンダー別売上金額シェア（2015～2021 年度予測）

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 3-1-1 サンシャイン 60 42F

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

設立： 1997年12月

資本金： 69億3,031万円（18,392,724株）（2022年6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
経営推進本部 広報チーム ・ E-mail : press@advanced-media.co.jp ・ TEL : 03-5958-1307	CTI 事業部 ・ E-mail : info@advanced-media.co.jp