

2023年3月23日

株式会社アドバンスト・メディア

トラムシステム株式会社

通話録音・AI音声認識・対応品質評価をオールインワンで導入可能な
小規模コンタクトセンター向けパッケージ
「**Tram Rate powered by AmiVoice®**」リリース
～小規模センターのIT導入障壁を低減。対応品質管理のデジタルシフトを促進～

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、トラムシステム株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：梶田幸宏 以下、トラムシステム）と共同で、通話録音・AI音声認識・対応品質自動評価をオールインワンで導入できるオンプレミス型の小規模コンタクトセンター向けパッケージ「Tram Rate powered by AmiVoice」を提供開始します。

席数の少ない小規模コンタクトセンターの多くは、設備改修にコストをかけることが難しく、最新のITシステム導入によるDX推進が難しいという課題を抱えています。さらに、業界全体でオペレーターの人材不足が深刻な状況となっており、センターの規模を問わずITシステムを導入し、業務効率化によって一人当たりの生産性を向上させることが求められています。コールセンター白書2022^{※1}の調査によると、「AIソリューションを導入、導入検討している分野」という質問に対して、37.4%の企業が「音声認識機能を利用したモニタリング自動化など品質管理の仕組み」と回答しています。一方で「音声認識システム」の導入済み企業は23.6%にとどまっています。導入を検討しつつも進めることができないコンタクトセンターのこのような現状に対し、今回提供する「Tram Rate powered by AmiVoice」は、最適なパッケージとなっています。

「Tram Rate powered by AmiVoice」は、通話音声のテキスト化を話者分離で実現するために必要なステレオ形式で通話録音が可能な「Sip2Audio」、国内市場シェアNo.1^{※2}のAI音声認識AmiVoiceを活用したコンタクトセンター向けソリューション「AmiVoice Communication Suite バッチ処理^{※3}」と、対応品質評価レポート自動作成ツール「AmiVoice CQM Assist～POWERED by PERSOL WORKS DESIGN～」を、オールインワンで導入可能にした小規模コンタクトセンター向けのシステムです。小規模なコンタクトセンターでも低コストで対応品質管理のデジタルシフトを実現し、モニタリング評価の自動化、品質管理の大幅効率化と、対応品質の向上につなげることが可能です。

【「Tram Rate powered by AmiVoice」導入による効果】

① ステレオ形式での通話録音

- ・通話の packets 情報からステレオ形式の音声ファイルを生成することが可能
- ・録音用の専用機器を追加購入することなく利用が可能

② 通話音声のテキスト化

- ・AI音声認識を用いて顧客の声を可視化。データ分析による品質向上に貢献

- ・コンタクトセンター向け音声認識エンジンを採用。高精度なテキストデータを蓄積
- ・通話中の音声とテキストデータをひもづけて保存。容易に通話の特定・検索・確認が可能
- ・感情解析機能でオペレーターとカスタマーの感情の動きを見える化。サービス改善のヒントに

③ 通話品質の自動評価

- ・全通話を自動採点し、スーパーバイザーの工数を大幅に削減。継続的な品質管理と改善活動が可能に
- ・HDI-Japan が提唱する「HDI サポートセンターアナリスト (SCA)」に基づいた評価指標を採用。統一された基準により、定量的なモニタリング評価を実現
- ・組織とオペレーター個人の評価レポートを自動で生成し、モニタリング業務を大幅に効率化
- ・オペレーターの強み・弱みの把握が容易に。客観的なフィードバックにより電話対応スキルを改善
- ・対応スキルを可視化し、評価基準の不透明感を軽減。オペレーターの納得感・モチベーションが向上

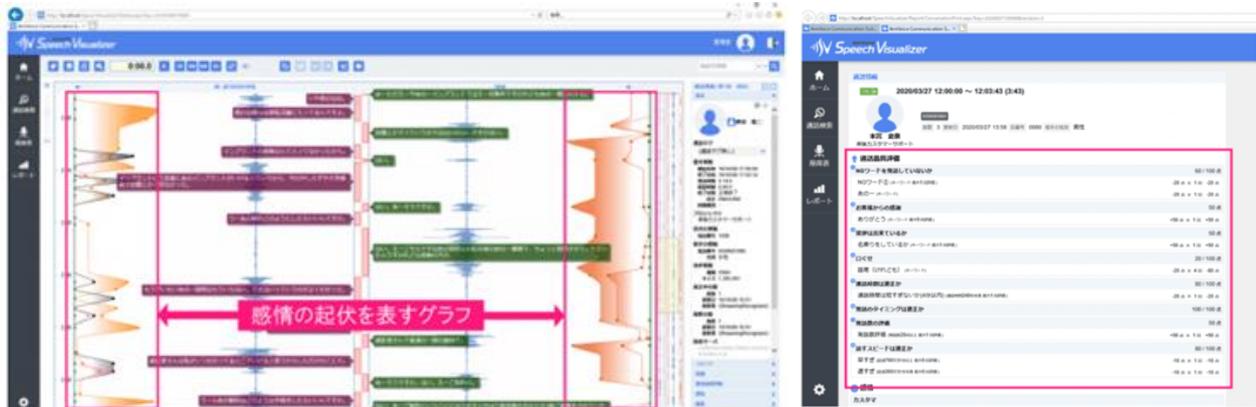
アドバンス・メディアでは、多様なサービス・ソリューションと連携することにより、コンタクトセンター業務の DX をサポートし、対応品質・顧客満足度・業務効率化・売上向上に貢献してまいります。

※1 リックテレコムから 2022 年 10 月下旬に発刊

※2 出典：ecarlate「音声認識市場動向 2022」音声認識ソフトウェア/クラウドサービス市場

※3 音声ファイルから音声を認識しテキスト化

【AmiVoice Communication Suite バッチ処理概要】



オペレーターとお客様の会話を全文テキスト化することで、お問い合わせ内容の分析、通話品質の自動採点、感情の可視化、コンプライアンス対策など、さまざまな活用を可能にする、国内市場シェア No.1[※]の AI 音声認識 AmiVoice を活用したコンタクトセンター向け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>

【AmiVoice CQM Assist~POWERED by PERSOL WORKS DESIGN~概要】

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」の通話品質評価機能と連携した、対応品質評価レポートの自動作成ツールです。

音声認識により文字化された全ての通話データを自動評価・採点し、モニタリング業務の効率化、評価の平準化を実現します。HDI-Japan の提唱している「HDI サポートセンターアナリスト (SCA)」に基づきパーソルワークスデザインが開発した評価指標を採用しています。

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-cqm-assist>



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： 69億3031万円 (18,392,724株) (2022年12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」

1997年に設立。Interactive Systems, Inc. (米国) と日本語音声認識技術 AmiVoice を共同で開発し事業化。2005年には、音声認識専門の企業として初の東京証券取引所マザーズ市場 (現：グロース市場) に上場し、音声認識事業で日本で初めて通年ベースで黒字化を達成しています。

「HCI (Human Communication Integration) の実現」をビジョンに掲げ、人が機械に自然に意思を伝えられる「ソフトコミュニケーションの時代」を拓くべく、音声認識ソフトウェア・クラウドサービス市場シェア No.1 (出典：eclarlate「音声認識市場動向 2022」) の AI 音声認識 AmiVoice を主軸にした事業を展開。会議、医療、コンタクトセンター、建設・不動産、物流・製造などの領域特化型エンジンとして、幅広いシーンで活用されています。

【会社概要】 <トラムシステム株式会社>

代表者： 代表取締役社長 梶田 幸宏

本社： 愛知県名古屋市名東区新宿 2-25

URL： <https://www.tramsystem.co.jp/>

設立： 2008年6月

資本金： 3,000万円

事業内容： ◆Avaya社「Avaya Office」ベース
クラウド PBX【UNIVOICE】の開発、販売、構築、サポート
◆アドバンスト・メディア社
音声認識【AmiVoice】の販売、構築、サポート

電話、音声コミュニケーション領域で15年、設計・構築から工事作業、導入支援までお客様の一員となり問題解決を致しております。

Avayaベースのクラウド PBX「UNIVOICE」、包括契約による価格メリットを活かしたマルチキャリア対応の電話回線サービス「TramLINE」を提供しており、お客様企業の音声コミュニケーション領域を包括的に課題解決致します。

また、AmiVoice のパートナーとして、クラウド/オンプレいずれの導入形態も、国内/海外メーカーいずれの電話音声基盤も対応しております。

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客様
株式会社アドバンスト・メディア 経営推進本部 広報チーム ・ E-mail : press@advanced-media.co.jp	株式会社アドバンスト・メディア CTI 事業部 ・ E-mail : info@advanced-media.co.jp
報道関係	お客様
トラムシステム株式会社 マーケティング&パートナーセールスチーム ・ E-mail : marketing@tramsystem.co.jp	トラムシステム株式会社 ソリューションセールスチーム ・ E-mail : ss@tramsystem.co.jp