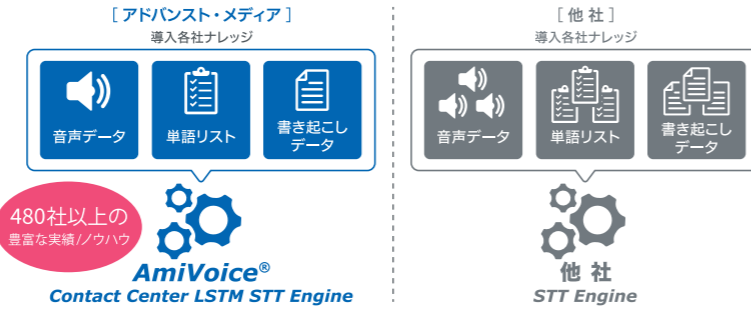


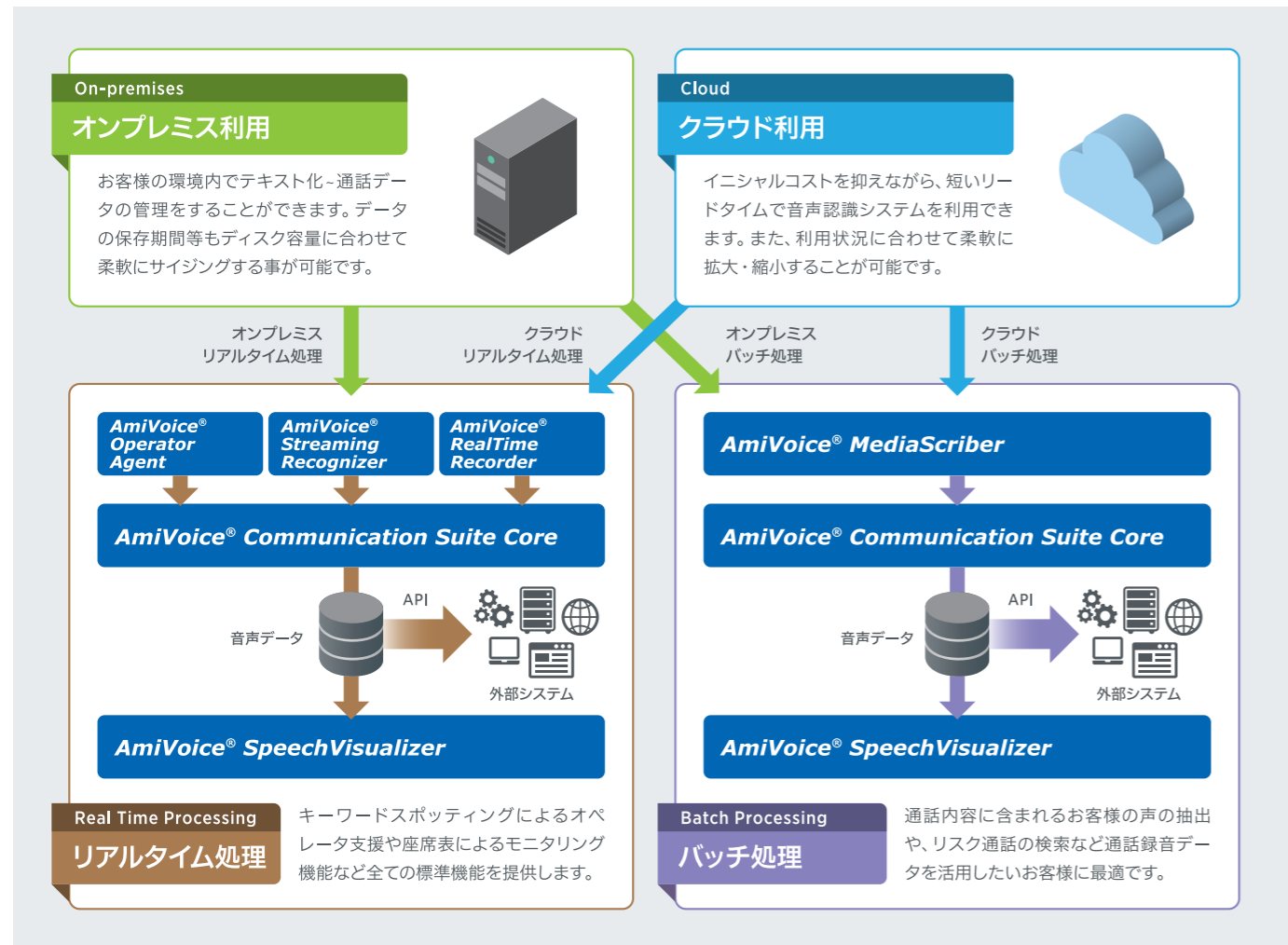
認識精度向上の取組

音声認識エンジンAmiVoiceは、20年以上にわたって研究・開発・収集した膨大な音声データをもとに、コンタクトセンターでの会話に特化した専用エンジンを提供しています。また、最新のディープラーニング技術「Bi-LSTM」の実装など、認識精度向上の取組を日々続けています。さらに、ユーザーや業務ごとに容易な単語辞書登録や個別チューニングが可能です。専門用語や独自の表現、言い回しが多用されるコンタクトセンターにおいても高い認識精度で通話をテキスト化することができます。



システム構成図

オンプレミスでもクラウドでも、リアルタイム処理とバッチ処理を選んで導入できます。



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



コンタクトセンター業界に特化した
高精度の音声認識エンジン



業務利用に適した
ユーザーインターフェース



他システムとの
豊富な連携実績



出典：合同会社 eclarlate 「音声認識市場動向 2023」

Advanced Media, Inc.



※弊社は(財)日本情報処理開発協会により、個人情報適切に取り扱っている事業者であることを示す「プライバシーマーク」の付与認定を受けています。 10820562



株式会社アドバンスト・メディア

CTI事業部
〒170-6042
東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 42階
TEL : 03-5958-1091
FAX : 03-5958-1032
URL : http://www.advanced-media.co.jp/
Mail : cti-info@advanced-media.co.jp

大阪支社
〒541-0048
大阪市中央区瓦町2-3-10 瓦町中央ビル2階
TEL : 06-7167-0991
FAX : 06-7167-0992

お問い合わせ

最新のAI技術でコンタクトセンターの可能性を広げます

高精度な音声認識エンジンAmiVoiceでコンタクトセンター業務をサポート

AmiVoice Communication Suiteは、20年以上にわたって研究・開発してきた独自の音声認識エンジンAmiVoiceを組み込んだコンタクトセンター向けの音声認識AIソリューションです。豊富な機能でコンタクトセンター業務を強力にサポートし、応対品質向上・顧客満足度向上・業務効率化・売上向上など、コンタクトセンターの課題を解決します。コンタクトセンター業界に特化した高精度な音声認識エンジンをベースに企業それぞれのニーズに合わせて柔軟にカスタマイズすることも可能です。

AmiVoice® Communication Suite



AmiVoice Communication Suiteの特長

各業界に特化した音声認識エンジン

コンタクトセンター業界に特化した、最新のAI音声認識エンジンを搭載。専門用語や略語なども高精度かつスムーズに変換できます。

分かりやすく使いやすいインターフェース

業務に使いやすいインターフェースを採用。直感的な操作性で効率的に必要な情報にアクセス、更なる業務効率化を実現します。

多彩な外部システムとAPIで連携可能

APIによってさまざまな外部システムや他社クラウドサービスと連携することができ、お客様の理想を形にする柔軟なシステム構築が可能になります。

豊富な実績に裏付けられた導入効果

効果1 顧客満足度を向上

回答例や説明資料を通話内容から自動的に表示。モニタリング機能やチャット機能で苦情などへの迅速なエスカレーションやオペレーターへの手厚いフォローが可能。テキスト化した通話内容は、研修やロープレに活用できます。

効果2 在宅ワークを支援

リアルタイム音声認識で在宅オペレーターや管理者の業務をサポート。キーワードスポッティングやアラート、ヘルプ機能などの活用により遠隔地での業務を円滑化。ニューノーマルのコンタクトセンター業務を強力に支援します。

効果3 リスク管理を強化

通話の文字検索はもちろん、さまざまな検索条件で該当箇所を一発検索し、その部分から音声再生できるので、「言った/言わない」などのトラブル解消やリスク通話の迅速な発見が可能になり、コンプライアンス強化に活用できます。

効果4 経営分析に活用

全通話テキスト化により、今まで取りこぼしていたお客様の声すべてをマーケティング分析に活用できます。販売戦略や新規事業の立案、市場開拓などのアイデアにデータ化したお客様の声を活かします。

コンタクトセンターの現場にフィットした機能が充実

機能1 テキストで通話を見える化

通話データをテキストと波形で表示し見える化を実現します。また、テキストと音声は紐づいて管理されているため、検索した箇所の音声の確認もスムーズに行う事が出来ます。

機能2 座席表でフロアを可視化

実際のフロアの座席表に即した画面配置で、コンタクトセンター全体の様子をリアルタイムでモニタリングできます。業務ごとの色分けで、直感的に通話内容や稼働状況を把握でき、ワンクリックで各オペレーターの詳細情報を表示できます。

機能3 感情の見える化

喜び、悲しみ、怒りなど、お客様とオペレーターの双方の感情をパラメータで表示します。通話内容の文字化に加え、感情を可視化することで、変動するお客様の感情に合わせた適切なコミュニケーションが可能になります。

機能4 通話品質評価

オペレーターの話すスピードや発話のタイミング、クッションワードの使用などを点数として自動的に数値化できるため、同一基準かつ客観的に評価を実施する事ができるようになります。通話毎の評価に限らず月次の統計表示やレポート出力機能も備えています。

機能5 リアルタイム話題抽出

センターで行われている会話の中で話題と思われるワードをリアルタイムに抽出します。また、出現回数が急上昇しているワードはホットワードとして検出することができるため、センターで起きている異変を即座に把握することが出来ます。事前のキーワード設定は不要なので導入後、すぐに活用することが可能です。

機能6 機密情報を自動マスキング

カード番号など、個人情報に紐づくテキストや音声を自動的にマスクし、データセキュリティを強化します。マスキングの条件は業務ごとのセキュリティポリシーに合わせ柔軟に設定することが可能です。

話題ワード

到着予定	住所	故障
レッカー車	受け取り	
証券番号	65歳	契約
名義変更	満期	解約
業務時間延長	1234-5678	
話題ワードを含む言葉をハイライト		
救済措置	バンク	
エンジンストップ		

トレンドワード