



News Release

報道関係各位

2006 年 11 月 1 日

株式会社アドバンス・メディア

アドバンス・メディアとメッセージワンがコールセンタ向けソリューション事業で業務提携 音声認識技術と感情解析技術を連携させたソリューションを共同開発 ～顧客とオペレータの会話を数値化し分析、顧客満足度・オペレータ対応の向上を支援～

株式会社アドバンス・メディア(代表取締役社長:鈴木清幸、本社:東京都豊島区、以下アドバンス・メディア)は、メッセージワン株式会社(代表取締役社長:河野雅郎、本社:東京都千代田区、以下メッセージワン)とコールセンタ向けソリューション事業で業務提携しました。メッセージワンの音声から感情を解析する技術と、アドバンス・メディアが有する不特定話者に対応した音声認識技術の連携により、コールセンタ運営を業務効率面だけでなく、顧客・オペレータ(従業員)両者の会話から生じるストレス減少等、メンタル面でのサポートを図るソリューションとして、2006 年内に大規模コールセンタやシステム開発企業を対象に ASP 形式で販売します。

同ソリューションは、顧客とオペレータの対話をそのままテキスト化する **AmiVoice® CallScriber**、オペレータの発話からキーワードを認識し関連情報を能動的に提示する **AmiVoice® Assist**、コールセンタ向け感情解析システム「**コミュニケータープラス®**」の機能を連携させています。その結果、音声認識技術でテキスト化された会話を感情解析技術で数値化し、“話し方”を多角的に分析・抽出できます。具体的には、顧客の“不満をもった通話”の検索や、オペレータの“正しい言葉遣いだが、怒りを込めた失礼な言い方”、“クレームを受けてストレスを感じている通話”などを抽出することができます。

同ソリューションは、コールセンタ業務におけるオペレータ対応の質や士気を向上させ、顧客満足度、コンプライアンスの実現に貢献します。

【同ソリューションの開発背景】

従来、コールセンタ業界ではコスト削減、業務の効率化などが優先されてきましたが、現在はコンプライアンスの実現も課題となっています。コールセンタ運営においては、顧客に対する的確な情報伝達、迅速で誠意を持ったクレーム対応だけでなく、従業員であるオペレータに対しても業務から生じるストレスに対するサポートが必要とされていました。

そのため、業務効率化を満たすと同時に、顧客の満足度の向上と同様、オペレータのストレスを軽減し、より良い顧客対応を実現させるソリューションが望まれていました。

【文字化と感情解析の融合イメージ】



<「音声認識技術 + 感情解析技術」の主な特徴>

1) 顧客とオペレータの会話を分析・抽出します。

電話対応の音声を、音声認識でテキスト化し、単語単位で感情解析を行います。テキスト化された発話に感情情報を数値化して付加し、会話における感情を分析することができます。例えば、顧客満足度の観点から、注目度の高いキーワードやクレームでの出現率の高いキーワード等を自動的に抽出し、分析することも可能となります。

数値化された感情を分析することで、クレームを受けてストレスを感じているオペレータ、または、顧客にストレスを感じさせるような対応を調べる事が可能です。前者の場合、オペレータにメンタルケアをする事で離職率の防止に、後者の場合、顧客とのトラブル、企業イメージ低下防止に役立ちます。

2) 電話対応において、あらかじめ登録された NG ワード、必須ワード、注目ワード等をリアルタイムに検出可能です。取得したキーワードは FAQ 検索、通話検索、入力支援等、様々な形でオペレータ業務を支援します。

注) 解説

1 録音した通話をテキスト化 **AmiVoice® CallScriber**

コールセンタの通話録音装置で録音された、顧客とオペレータの会話を音声認識します。ビジネスチャンスの宝庫である顧客との通話をスピーディーにテキスト化します。

2 電話オペレータを素早くアシスト **AmiVoice® Assist**

電話対応中のオペレータの発話を認識し、関連する情報を能動的に提示します。パソコン操作せずに、オペレータにとって今知りたい FAQ などがすぐに分かるため、つねにスムーズで適切な情報提供が可能です。顧客満足度の向上に貢献します。

3 感情解析システム「**コミュニケータープラス**®」

コミュニケータープラスは、感情解析技術を用いて会話音声を数学的に解析し、快・不快という話者の感情の数値化可視化をおこなうシステムソフトウェア。客観的且つ定量的なデータを導入企業に提供し、顧客満足度向上を目指す企業のコールセンタに、新たな顧客満足度測定の尺度を提供します。

< 株式会社アドバンスト・メディア 会社概要 >

社 名 : 株式会社アドバンスト・メディア
代 表 者 : 代表取締役社長 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 48 階
U R L : <http://www.advanced-media.co.jp/>
設 立 : 1997 年 12 月
資 本 金 : 34 億 8,587 万円 (2006 年 10 月末日現在)
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「ソリューションサポート事業」
・ 「ソリューションサポート事業」で掘り起こされた市場のニーズに適合するパッケージ商品をライセンスとして提供する「ライセンス事業」
・ 当社自身が **AmiVoice**®を使い、企業内のユーザや一般消費者へサービス提供を行う「サービス事業」

■ アドバンスト・メディアについて

アドバンスト・メディアは、独自の音声認識等の技術 **AmiVoice**®により、“声”で文章入力などができる各種ソリューションを提供してきました。**AmiVoice**®エンジンは不特定話者に対応していますので、利用者は声の事前学習 (エンロールメント)を行うことなく、すぐに音声入力できます。特に医療分野においては、導入施設が 1,600 を超えるまでとなり(2006 年 6 月現在)、医療診断の効率化に貢献しています。また、議事録作成支援システムにおいては、北海道議会や沼津市議会をはじめとした数多くの自治体の議会に採用され、その導入効果が高く評価されています。

< メッセージワン株式会社 会社概要 >

社 名 : メッセージワン株式会社
代 表 者 : 代表取締役社長 河野 雅郎
本 社 : 東京都千代田区鍛冶町 2-3-3 神田中央通ビル 8 階
U R L : <http://www.message1.co.jp/>
設 立 : 2001 年 5 月
資 本 金 : 3 億 8,714 万円 (2006 年 8 月 25 日現在)
事業内容 : ・映像や音声、Web によるコミュニケーションツールの企画・開発・販売

【一般の方のお問合せ】

株式会社アドバンスト・メディア
営業本部
TEL: 03-5958-1091
FAX: 03-5958-1033
Email: info@advanced-media.co.jp

【報道関係のお問合せ】

株式会社アドバンスト・メディア
管理本部 広報・IR 部
TEL: 03-5949-2007
FAX: 03-5958-1032
E-mail: press@advanced-media.co.jp

AmiVoice®、およびロゴマークはアドバンスト・メディアの登録商標です。

記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。