

2008年3月18日

アルファコム株式会社  
株式会社アドバンスト・メディア

## アルファコムとアドバンスト・メディア、音声認識エンジン *AmiVoice*<sup>®</sup> を実装した コンタクトセンターでの録音内容の文字化・検索システム開発で提携。 ～コンプライアンス対策強化により、より一層のコンタクトセンター品質向上へ！！

コンタクトセンター向けシステムエンジニアリング・サービスを提供しているアルファコム株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：中尾修、以下アルファコム）と株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：鈴木清幸、以下、アドバンスト・メディア）は、コンタクトセンターでの通話録音～文字化・検索ソリューションで提携します。

昨今、電話を介した企業と顧客のやり取りが問題となるケースが多く発生し、コンプライアンス強化対策の遅延は社会問題にまで発展している中、コンタクトセンターにおける、リスク管理、コンプライアンス強化、対応品質の向上に対する強いニーズが顧客から多く寄せられております。

このような状況の中、アルファコムは豊富なシステム導入・運用経験を生かし、コストパフォーマンスが良く、韓国では多くの実績を誇る VOISTORE 社製通話録音システム Voistore をベースに、従来の高価な海外製品と同じ機能を保持しながら、低価格で通話録音システムを提供します。一方、アドバンスト・メディアは、音声認識技術 *AmiVoice*<sup>®</sup> を提供し、録音通話の全文文字化機能を実装することにより、モニタリング効率の向上、顧客対応の改善を実現して、顧客満足度向上を促進して参ります。両社は、今後共同して、金融・流通などの大規模コンタクトセンターに対して、本ソリューションの導入を積極的に展開してまいります。

### 【VOISTORE 製通話録音システムの特長】

大規模センターに対応できるアジア発のシステムであり、従来の製品と同等の高機能を保持しながらも、低価格で音声通話録音を実現します。主な特長は下記の通りです。

- 同一筐体でアナログ、デジタル、VoIP の同時録音をサポート。
- Avaya や Genesys はじめ各種 PBX/CTI 連携との実績。
- 再生用ソフトウェアはアクセス数に関係なく無償で提供。
- API 公開により様々な国内システムとの連携・カスタマイズが可能。

### 【通話内容の文字化による期待効果】

#### モニタリング効率の向上

リスクワードや NG ワードなどの特定ワードの検索が容易になり、要注意通話のみを自動的にピックアップし、モニタリング効率を飛躍的に向上させることが可能になります。

#### テレフォンセールス時のセールストーク改善

テレフォンセールス時において、成約率が高いオペレータの発話を大量に文字化・分析し、成約率の低いオペレータと比較することで、成約率を向上させる為の施策を打つ事が可能になります。アルファコム、アドバンスト・メディアではシステム提案のみならず、こうした提案もアライアンスベンダーと行っていきます。

また、通話内容の分析サービスも分析業務アライアンス会社と共に提供します。今回の提携により、コンタクトセンターシステム運用における、通話音声の記録・管理～テキスト化・検索～テキストデータ活用の一連の流れを一貫して提供する事が可能になります。

以上



## 【会社概要】

### アルファコム株式会社(AlfaCom, Ltd.)

- 代 表 者 : 代表取締役社長 中尾 修
- 本 社 : 東京都中央区日本橋茅場町3-3-6 東洋油脂ビル4F
- U R L : <http://www.alfacom.jp/>
- 設 立 : 1998年1月(会社登記年月:1989年11月)
- 資 本 金 : 1500万円
- 事 業 内 容 : コンタクトセンター支援(システム開発支援、運用支援、技術者育成支援)、  
コンタクトセンター製品販売

アルファコムはこれまでコンタクトセンターへの技術支援、システム導入支援などを手懸けてきました。そして、2007年9月より新体制の下、コンタクトセンターの運営ノウハウ、システム構築の経験からコンタクトセンターのニーズに適したシステム販売・開発に着手しています。

アルファコムは、『顧客満足の向上』と『運営の効率化』を最適化するため、マルチメディア・コンタクトセンターやバーチャル・コンタクトセンターの推進に注力するとともに、センターの運用支援を積極的に行います。また、常に次世代の技術を取り込み、最新のテクノロジーを駆使してコンタクトセンターの構築/運営を支援できる一級のSE陣を擁し、本邦随一のプロフェッショナル・エンジニア集団を目指します。

## 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 - 4 サンシャインシティ文化会館 6 階  
U R L : <http://www.advanced-media.co.jp/>  
設 立 : 1997 年 12 月  
資 本 金 : 41億7,342万5千円(136,052株)(2008年1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®**音声認識エンジンは、利用者毎に声の事前学習(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(不特定話者対応)。医療・教育およびエンターテインメント・議事録・コールセンター・ビジネスソリューションの分野で主に利用されており、例えば医療分野においては、導入施設が2,400を超えるまでとなり(2007年9月末日現在)、医療診断の効率化に貢献し、その導入効果が高く評価されています。

### 【本件のお問い合わせ】

#### アルファコム株式会社

コンタクトセンターシステム事業部マーケティング部 担当：吉野
TEL：03-5649-6700
FAX：03-5649-6710
E-mail：otoiawase@alfacom.jp

## 株式会社アドバンスト・メディア

報道関係	お客様
経営企画部 広報チーム 阿久津	営業本部 ソリューション事業部 森脇
TEL：03-5949-2007	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

### 【Copyright・商標】

Copyright 2007 Advanced Media, Inc.

**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。