



この報道発表は、金融記者クラブ、情報通信記者会にて資料配布しております。
また、両社で配信しておりますので、重複受信の際はご容赦ください。

NEWS RELEASE

2012年6月13日

みずほ情報総研株式会社
株式会社アドバンスト・メディア

みずほ情報総研、三井生命に「音声認識ソリューション」を提供 — 初となる国内資本生保へのソリューション提供により、 コールセンターにおけるカスタマーサービスの品質向上を支援 —

みずほ情報総研株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：井上 直美）はこのたび、三井生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：山本 幸央）より「音声認識ソリューション」を受注致しました。みずほ情報総研が保険業に特化し独自に開発した「音声認識ソリューション」の採用は国内資本の生命保険会社では今回が初めてのことであり（※）、三井生命保険では2012年8月からの本格稼働を予定しています（※みずほ情報総研調べ）。

三井生命保険では、平成24年度からの中期経営計画に掲げた“お客さまへの最高品質サービスの実現”を目的として、2012年8月下旬から「音声認識ソリューション」を、三井生命お客様サービスセンター（以下 コールセンター）にて採用することを決定しています。コールセンターにおける、コミュニケーターとお客さまとの対話を「音声認識ソリューション」により文書化し、「お客さまの声」を迅速かつ正確に集計・分析して経営層と共有化することで、あらゆる業務品質の向上に活用することを目的としています。また、文書化された「お客さまの声」を基に、応対品質の向上を図ることで、お客さまへの最高品質サービスの実現や、お客さま満足度の一層の向上も狙いとしています。

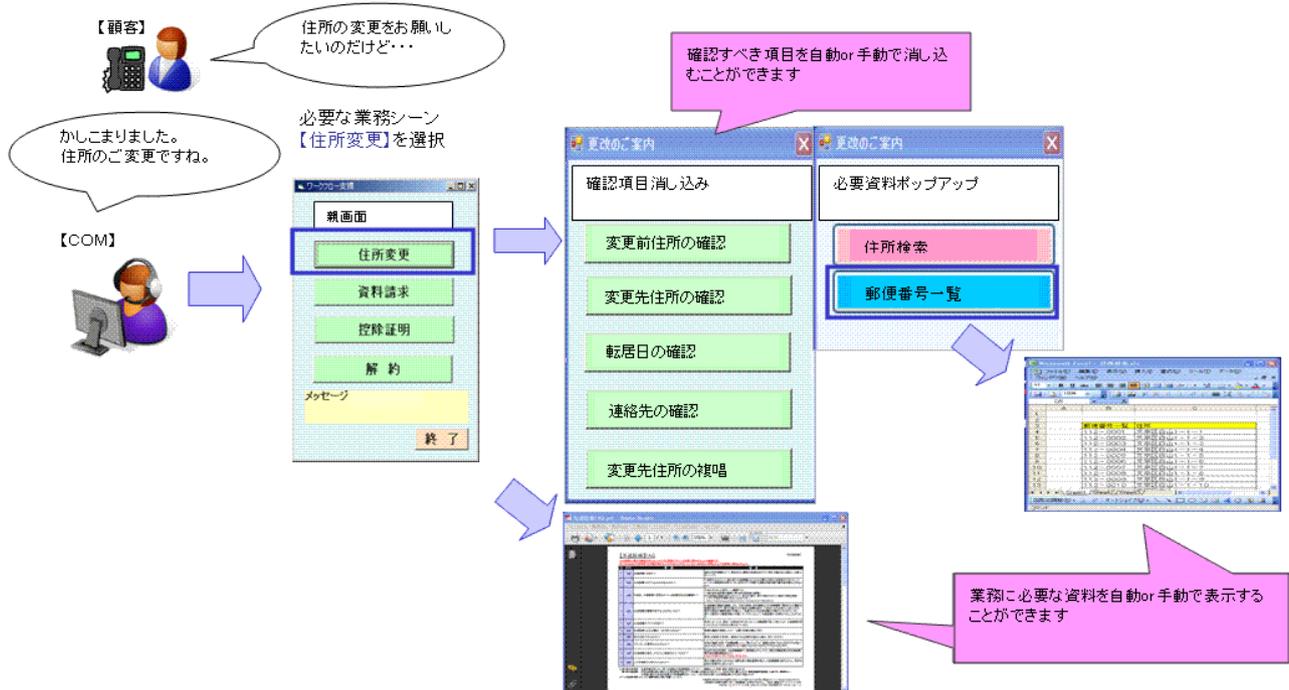
「音声認識ソリューション」は、みずほ情報総研がこれまで保険業向けの業務で培ったノウハウを活用し、株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長 代表執行役員：鈴木 清幸）の音声認識技術 **AmiVoice**[®] の言語モデル及び各種アプリケーションを基盤に、保険業に特化し独自に開発した「汎用音声認識保険言語モデル」、「適用業務テンプレート」をAPI（Application Programming Interface）によって組み合わせることで、保険業界のコールセンターなどでのオペレータと顧客の対話をリアルタイムに可視化（文書化）し、業務の効率化、コンプライアンス強化を可能としたソリューションです。また、可視化された全ての対話データから対象となる対話を瞬時に特定し、文字と音声の両方で確認する事を可能としたことで、リスク管理部門およびコールセンター部門におけるリスク通話のチェックや聞き起こしにかかる作業時間を大幅に短縮し、一層の業務効率化を実現いたします。

三井生命保険お客様コミュニケーション部長の上杉信久氏は、「『音声認識ソリューション』の導入により、これまで以上に、コールセンターにおける応対品質を高めるとともに、お客さまから寄せられる貴重なご意見やご要望、ご不満の声をしっかりと受けとめ、迅速に経営層と共有化し、お客さま視点であらゆる業務品質の向上、サービス改善に繋げていける体制を整えたいと思います。」と述べています。

みずほ情報総研では、今後も、生損保、銀行業など幅広い業界に音声認識ソリューションを展開することで、お客様のコンプライアンスの強化支援に努めて参ります。

アドバンスト・メディアは、今後、金融業・他業種においても各種ベンダーとの提携を拡大、コールセンターにおける音声認識ソリューションを推進し、更なる業務効率とコンプライアンスの向上を実現して参ります。

■ 「音声認識ソリューション」を活用した業務イメージ



●みずほ情報総研について (<http://www.mizuho-ir.co.jp/>)

みずほ情報総研は、みずほフィナンシャルグループの IT 戦略会社として 2004 年に設立されました。IT・情報通信、環境・エネルギー、社会経済、科学技術など多分野にわたる専門性を有する約 4,500 名のプロフェッショナル集団が、コンサルティング、システムインテグレーション、アウトソーシングの 3 つのサービスで、お客さまのビジョンを共に実現し、企業価値の向上に貢献します。

●アドバンスト・メディアについて (<http://www.advanced-media.co.jp/>)

アドバンスト・メディアは、独自の音声認識技術 **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ます。

■音声認識ソリューションの詳細についてはこちらをご覧ください。

<http://www.mizuho-ir.co.jp/solution/finance/frontbusi/insurance/voice/02.html>

■ニュースリリースに関するお問い合わせ

みずほ情報総研株式会社
 広報室 石原 卓、井川 公規
 TEL : 03-5281-7548
 E-mail: info@mizuho-ir.co.jp

株式会社アドバンスト・メディア
 経営管理部 広報チーム
 TEL : 03-5958-1307
 E-mail : press@advanced-media.co.jp

■音声認識ソリューションのお問い合わせ

みずほ情報総研株式会社
 金融システム業務部 天笠 弘伸、兒嶋 敏樹
 TEL : 03-5281-7581
 E-mail : sales-kinyuu@mizuho-ir.co.jp

■音声認識技術 **AmiVoice**®のお問い合わせ

株式会社アドバンスト・メディア
 CTI 事業部 菅 勝彦
 TEL : 03-5958-1091
 E-mail : info@advanced-media.co.jp

※商標

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。