



業界初！コールセンター向け音声認識システム 「**AmiVoice® Communication Suite**」に新機能！

～オペレーターの対応品質を自動評価！ 対応品質向上と教育コスト削減を実現～

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、コールセンター向け音声認識システム『**AmiVoice® Communication Suite**』に業界初（※当社調べ）の新機能「通話品質評価機能」を搭載、2012年9月7日（金）より発売いたします。

販売価格は2,100万円（税込）～（100席を想定）で、今後1年間に20セットの販売を見込んでおります。

当機能は高度な音声認識技術 **AmiVoice®** で文字化された通話内容を客観的な評価基準に基づいて自動的にスコアリングする事により、全ての通話を同一基準で瞬時に評価する事が可能です。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おり、対応品質評価業務や初期教育業務の効率化を通じてオペレーターの対応品質向上とセンター運営コストの削減が実現できます。

コールセンターはお客様の声（VOC：Voice of Customer）活用の最前線であると共に、顧客対応の如何によっては掲示板、ブログ等で望ましくない評判が広まり、時に多大な営業的損失を被る可能性もあるなど、その管理運営の高度化が企業戦略上も重要なポイントとなっております。特にリスク管理の点からは、些細な顧客への対応にも気を配り、企業イメージを損ねる電話対応には速やかに発見・改善して行く仕組み作りが急務となっておりますが、対応品質の向上にはコスト増を伴うオペレーター教育のさらなる充実や、スーパーバイザーや管理者の主観の違いによらない客観的な評価基準の確立と言う課題がありました。

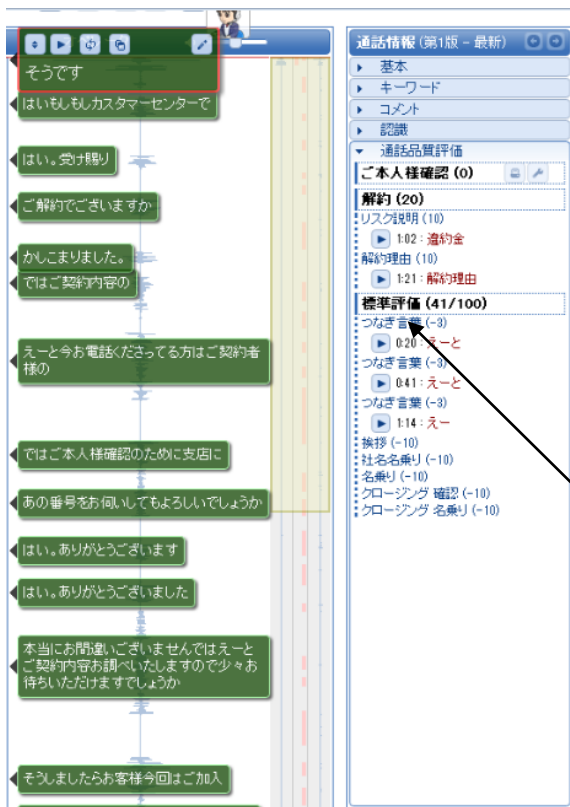
当社はそのような課題に対し「通話品質評価機能」を開発いたしました。その特徴は以下の通りです。

- ① 音声認識技術で文字化された通話内容から下記の4つの評価ポイントを、あらかじめ決めたスコアリングルールに従って自動的にかつ同一基準で瞬時に評価します。
 - ・話すべき、若しくは、話してはならないキーワードが実際に話されたかチェックする「キーワード評価」
 - ・適切なスピードで話しているか判定する「話速評価」
 - ・お客様の言葉との間合いの適切さを評価する「発話タイミング評価」
 - ・通話時間などを評価する「通話時間評価」スコアリングルールはお客様毎に、また、お客様の各業務に合わせてカスタマイズする事が可能です。
- ② 評価結果は、通話毎のスコア、各オペレーターの平均スコア、全体のスコア分布、前月との対比と言った、さまざまな形で表示する事ができます。画面で確認できるだけでなく評価シート（レポート）として印刷できますので、コメント欄に管理者の定性的評価を追記してコーチングに用いることも可能です。
- ③ CSV形式のファイルにエクスポートすればエクセルで簡単に二次加工することもでき、コーチング、モニタリング、報告書作成などの様々な局面で有効に活用して頂く事ができます。

また当社は、「通話品質評価機能」を導入されるお客様がより有効にご活用いただけるよう、お客様のニーズに合わせたスコアリングルールのカスタマイズをはじめ、お客様独自のマネジメントシステムへ組み入れる際に必要となる、計画立案や立上げフェーズの支援サービス「アクティブ・コンシェル・サービス」も、併せてご提供してまいります。

アドバンスト・メディアはこれからも、業務がますます高度化・多様化していくコールセンター業界に対し、革新的商品の開発と顧客サービスを提供することで、お客様の声が価値となるサービスを展開してまいります。

以上



例) つなぎ言葉「あー、えーと、えー」などが入ると3点減点

【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 3-1-4 サンシャインシティ文化会館6階

URL： <http://www.advanced-media.co.jp/>

設立： 1997年12月

資本金： 45億85百万円 (152,602株) (2012年3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「ソリューション事業」
 - ◆AmiVoice®を組み込んだアプリケーション商品を提供する「ライセンス事業」
 - ◆企業内のユーザーや一般消費者へのサービスにAmiVoice®を提供する「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®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います。例えば医療分野においては、導入施設が3,830を超えるまでとなり(2012年3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。2008年には音声認識技術AmiVoice®を活用した「音声入力メール」が、経済産業省の外郭団体である独立行政法人・情報処理推進機構(IPA)主催の「ソフトウェア・プロダクト・オブ・ザ・イヤー®2008」(SPOTY2008)を受賞しました。

■アドバンスト・メディア公式フェイスブックページ <http://www.facebook.com/amivoice>

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客様
経営管理部 広報チーム	CTI 事業部
TEL:03-5958-1307	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 2012Advanced 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。