

通話録音システム **Voistore Pro.** に アドバンスト・メディアの音声認識技術 **AmiVoice®** を実装 コンタクトセンターの録音内容のキーワード検索、全文テキスト化を実現。 ～キーワード検索、テキスト化により業務効率化、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：飯田裕、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システム **Voistore Pro.** にアドバンスト・メディア社の音声認識エンジン **AmiVoice®** を組み込み、**Voistore Pro.** のオプション機能として連携ソリューションの販売を開始します。

顧客視点に立ったマーケティング戦略の中で、音声活用のニーズは大きく広がり、その活用方法は変化しています。音声をただ「聞く」ということでは実現できない、特定の言葉をもとに検索、再生したり、分析ツールとの連携により、傾向分析を行ってみるなど、音声を「テキスト化する」ことにより大きく活用の幅が広がります。

ソーシャルメディアを含めて企業に多くのお客様の声が集まる中、企業の宝である「お客様の声」をどう活かすかが、企業の大きな鍵となっています。

このような状況下、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、韓国でも多くの実績を誇る **VOISTORE** 社製通話録音システム **Voistore Pro.** に、アドバンスト・メディアの音声認識技術 **AmiVoice®** を組み込み、ユーザーインターフェースは **Voistore Pro.** のまま、キーワード検索機能、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、マーケティングへの活用、VOC 分析を実現し、顧客満足度向上を促進していきます。両社は、今後共同して、金融、製造、通販などの業界やテレマーケティング会社など VOC 活用、あるいは対応品質向上を課題としているコンタクトセンターへ積極的にマーケティング展開していきます。

通話音声のテキスト化はイスラエルやアメリカ製の通話録音装置では実現されていましたが、日本で導入した場合、日本語音声認識の性能向上チューニング作業が海外でなければできないことや、業務に特化した音声認識辞書の提供ができないなど、運用上の課題が多くありました。こうした音声認識の実用上の課題をアドバンスト・メディアがサポートを行うことで、より安価に、安心して長期に渡りお使いいただくことができるようになります。

【VOISTORE 社製通話録音システムの特長】

使いやすいインターフェースと高い検索性で現場の管理者から高い評価を得ています。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。

1. 同一筐体でアナログ、デジタル、VoIP の同時録音をサポート。
2. Avaya、Cisco、NEC、Genesys などの各種 PBX/CTI 連携との実績。
3. リアルタイムモニタリングが無制限・無料。
4. API 公開により様々なアプリケーションシステムとの連携・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。また、全文テキストを使ったオペレータ教育を支援します。

■マーケティングへの活用

トレンドワードやキーワードでの検索により、お客様のニーズをキャッチし、商品戦略やサービス戦略に役立てます。

■音声分析システムとの連携により傾向分析を可能に

音声を全文テキスト化することにより、通話内容の傾向分析などをシステムにより効率的に算出することが可能になります。また、オペレータの評価・フィードバックも効率的に行うことが可能になります。

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～テキストデータ分析・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

◎Voistore Pro. 音声認識機能オプション

<キーワード検索画面>



<全文テキスト化話者別表示>

【会社概要】

■ アルファコム株式会社 (AlfaCom, Ltd.)

代表者： 代表取締役 飯田 裕

本社： 東京都中央区銀座 1-7-3 京橋三菱ビル 7F

URL： <http://www.alfacom.jp/>

設立： 1998年1月 (会社登記年月：1989年11月)

資本金： 3000万円

事業内容： 通話録音システム Voistore の製品販売、コンタクトセンターシステム運用コンサルティング

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月より通話録音システム VOISTORE 社の日本総代理店として、Voistore の販売を行っております。現在では、国内実績が約10,000chとなり、その使いやすさと高い検索性、また迅速なサポート体制を評価いただいています。

2011年度からは、システムの売り切りではなく、運用までをサポートし、お客様の手助けとなるよう運用コンサルティングにも着手、ユーザー様に限らずコンタクトセンター業界全体への「VOC活用」の一助となればと活動しています。

■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 : 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、企業内のユーザー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。

【本件のお問い合わせ】

●アルファコム株式会社

| |
|---|
| セールス&マーケティング部 担当: 吉野 |
| TEL : 03-5159-5510 |
| FAX : 03-5159-5511 |
| E-mail : alfa-info@alfacom.jp |

●株式会社アドバンスト・メディア

| 報道関係 | お客様 |
|---|---|
| 経営管理部 広報チーム | CTI事業部 森脇 |
| TEL : 03-5949-1307 | TEL: 03-5958-1091 |
| FAX : 03-5958-1032 | FAX: 03-5958-1033 |
| E-mail : press@advanced-media.co.jp | E-mail : ami-cti-info@advanced-media.co.jp |

【Copyright・商標】

Copyright 2012 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。