



2014年3月26日

株式会社アドバンスト・メディア

## モバイル事業タイ国内第3位、有料放送事業タイ国内第1位 タイの大手通信事業会社 True Corp. のコールセンターに タイ語音声認識 IVR を導入！

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)の子会社 AMVOICE THAI CO.,LTD. (本社:タイ王国バンコク 以下、AMVOICE THAI)は、音声認識技術 **AmiVoice**®を活用したタイ語による音声認識 IVR<sup>※1</sup> をタイの大手通信事業会社 True Corp.(以下、True)のコールセンターに導入し、2014年3月19日より運用を開始致しました。自然言語処理<sup>※2</sup>を使った音声認識 IVR の採用は、タイの大手通信事業会社、初となります。

### ■導入の背景：タイの通信事業市場について

True は、タイ国内を中心に固定電話、モバイル事業、ブロードバンドサービス、ケーブルテレビ等、幅広い事業を手掛けている大手の通信事業会社で、モバイル事業ではキャリア契約数 2315.5 万件<sup>※3</sup> でタイ国内第3位、有料放送事業ではタイ国内第1位です。ネットワークの整備やスマートフォンの普及など、タイ国内での通信市場は年々伸びておりますが、その一方で通信事業者の競争も非常に激しくなっており、カスタマーサポートを通じたサービスの差別化・顧客満足度の向上がますます重要視されています。

### ■音声認識 IVR の概要

従来の IVR は、ガイダンス・通話時間が長い、選択肢が多い、などの理由から、ユーザーが求めるサービスにたどり着くまで非常に長い時間がかかっており、それが顧客不満、およびセルフサービスの利用率低下に繋がっていました。今回、AMVOICE THAI が導入した音声認識 IVR は、ユーザーからの問い合わせ内容を、音声認識と自然言語処理によって把握し、適切な部署のオペレーターに自動的に振り分けを行うものです。ユーザーは、自動振り分けを行うバーチャルアシスタント「Mari(マリ)」と自然に会話をしながら、スピーディーに目的のサービスに接続することが可能となります。

今回音声認識 IVR が導入される True のコールセンターは、約 3,000 席を有しており、タイ国内でも最大規模です。セルフサービスの利用率の向上、および適切なスキルを持ったオペレーターへの転送ミスを減らすことで、コールセンターのコスト削減と顧客満足度の向上が見込まれます。

### ■今後の展開：アジア市場での事業を推進・強化

AMVOICE THAI は、2008年9月の設立より大手日系金融会社を中心に、タイにてコールセンター事業を展開して参りました。今回の True における契約・音声認識 IVR システム導入は、これまでの弊社の国内外での豊富な実績に加え、費用対効果・操作性・万全なサポート体制などを総合的にご評価頂いた結果、実現したものと考えております。

アドバンスト・メディアでは、今回の True での導入を皮切りに、今後、大きな需要伸長が予想されるタイを始めとするアジア市場での事業拡大をさらに推進・強化してまいります。

### ■True Corp.とは

タイ王国の大手通信事業会社。主要サービスは、固定電話、モバイル事業(国内第3位)、ブロードバンドサービス、有料放送事業(国内第1位)、アプリケーション系サービス(E コマース等)、コンテンツサービス等。1990年前身となる TelecomAsia Corporation Public Company Ltd.を設立。1993年、タイ証券取引所に上場。

正式名称：True Corporation Public Company Limited <http://www3.truecorp.co.th/>

※注釈

- 1: 電話窓口で、音声による自動応答を行うコンピュータシステム
- 2: 人の自然な話し言葉(自然言語)をコンピュータ処理をする技術
- 3: 2013年11月現在、NBTC(タイ放送通信委員会)調べ

以上

## 【会社概要】

### ＜株式会社アドバンス・メディア＞

- 社 名 : 株式会社アドバンス・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  
U R L : <http://www.advanced-media.co.jp/>  
設 立 : 1997 年 12 月  
資 本 金 : 46 億 0,209 万円(15,294,200 株)(2013 年 12 月末現在)  
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・メディアについて

アドバンス・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**®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(不特定話者対応)音声入力が可能です。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、4,280の導入実績を有しており(2013年3月末現在)、医療診断や医療事務作業の効率化に貢献し、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)の表彰制度の対象となり「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。

#### ■AMIVOICE THAI CO.,LTD.について

2008年9月にタイ王国バンコクに設立した、アドバンス・メディア 100%出資の子会社。**AmiVoice**®を活用した音声認識ソリューションの開発および提供を行う。

## 【本件のお問い合わせ】

<b>報道関係</b>
経営管理部 広報チーム
TEL:03-5958-1307
FAX:03-5958-1032
E-mail: <a href="mailto:press@advanced-media.co.jp">press@advanced-media.co.jp</a>

## 【Copyright・商標】

Copyright 2014 Advanced Media, Inc.

**AmiVoice**®およびロゴマークは、アドバンス・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。