

News Release

報道関係各位

2014年7月10日

ダイレクトソリューションズ株式会社
株式会社アドバンスト・メディア

保険商品ダイレクトマーケティング業界初！ 音声認識ソリューション **AmiVoice® Communication Suite**を導入 ～更なるサービス品質の向上と効率化、強固な販売スキームの構築に前進～

ダイレクトソリューションズ株式会社(本社:東京都新宿区、最高経営責任者:ロビー・トムソン 以下 DSG)は、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)のコールセンター向け音声認識ソリューション **AmiVoice® Communication Suite** の導入を致しました。音声認識ソリューションの導入は、保険ダイレクトマーケティング業界初となる試みです。(DSG 調べ)

AmiVoice® Communication Suite の導入により、様々な作業効率の大幅改善と音声分析による品質強化を進め、付加価値の高いサービス提供を実現していきます。

■導入の背景

DSG では、QA(Quality Assurance)と呼ばれる管理体制を構築し、保険加入の意思を示されたお客様との対話について、コミュニケーションやシステム登録に齟齬がないかといった確認作業を実施しております。音声を聞き起こしながら行う QA 作業は、業務拡大、販売件数増加に伴い、膨大な工数が必要となります。そのため、効率化や品質の安定、人材育成のスピード化が急務となっております。

■導入の効果

AmiVoice® Communication Suite の導入により、1時間あたりのQ&Aの処理件数(※)が、41.4%の効率上昇となりました。また今後、DSG業務に即したチューニングを進めることで、70%以上の効率上昇化を見込んでおります。

さらに、クライアント企業への連携、DSG 独自システムによるデータ分析にも **AmiVoice® Communication Suite** を活用していく事で、新しいサービスの提供が可能になると考えています。

■DSG 最高経営責任者 ロビー・トムソンからのコメント

「DSG は保険商品ダイレクトマーケティングのリーディングカンパニーであります。高い付加価値を高品質な形でサービスを提供し続けるために **AmiVoice® Communication Suite** は必要不可欠なソリューションでした。今後は、様々な戦略的アプローチと、これまでに培ってきたノウハウ、弊社が独自開発をした予測モデリングを活用することで更なるサービスの向上に努めたいと思っております。」

※注釈

QA 作業の1時間辺りの処理件数による効率検証結果音声が正しくテキスト化されているかといった指標である認識率が 80%の段階で、**AmiVoice® Communication Suite** 導入前の 2.9 件から導入後は 4.1 件と大幅に上昇。チューニング完了後の認識率が90%の場合、70%の効率UPを見込んでいます。

以上

【会社概要】

<ダイレクトソリューションズ株式会社>

社 名 : ダイレクトソリューションズ株式会社

代 表 者 : 最高経営責任者:ロビー・トムソン

本 社 : 東京都新宿区西新宿 8-5-1-5F

U R L : <http://www.ds-group.co.jp/>

事業内容 : DSG は、日本では数少ない保険ダイレクト・ディストリビューションのプロバイダーです。約 10 年にわたり、クレジットカード会社、国内及び国外保険会社と提携し、ダイレクトマーケティング戦略の立案、セールスプロモーションの企画から実施と運営まで一貫してサポートして参りました。DSG 独自のコールセンターシステムの開発をはじめ、教育・マーケティングまでコールセンター事業を取り巻く様々なニーズや経営課題に対しても、トータル的な支援を行っております。

<株式会社アドバンスト・メディア>

社 名 : 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

U R L : <http://www.advanced-media.co.jp/>

設 立 : 1997 年 12 月

資 本 金 : 49 億 6,959 万円 (15,922,405 株) (2014 年 3 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」

【本件のお問い合わせ】

<ダイレクトソリューションズ株式会社>

報道関係・お客様
オペレーション部 松村
TEL:03-6863-7720
E-mail: mail@ds-group.co.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 今宮
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 2014 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。