



2016年6月15日

株式会社アドバンスト・メディア

コールセンター向け音声認識ソリューション AmiVoice® Communication Suite2がタカコムの通話録音装置と連携

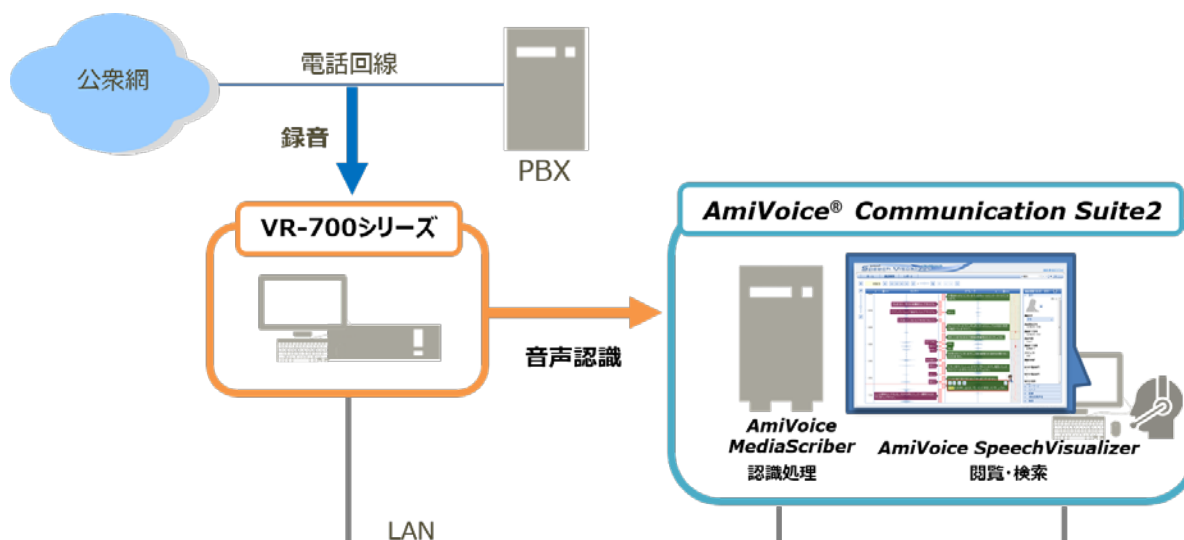
株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木清幸 以下、アドバンスト・メディア）のコールセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite2」が、株式会社タカコム（以下、タカコム）の通話録音装置「VR-700 シリーズ」、「VR-800CES」と連携いたしました。本日より本格的に販売を開始いたします。

コールセンターは、企業とお客様を結ぶ重要な顧客接点であり、企業の経営戦略を支える重要な柱の一つです。近年、顧客接点を強化するための施策として、お客様の生の声（VOC：Voice of Customer）である、音声データの活用に取り組む企業が増えています。

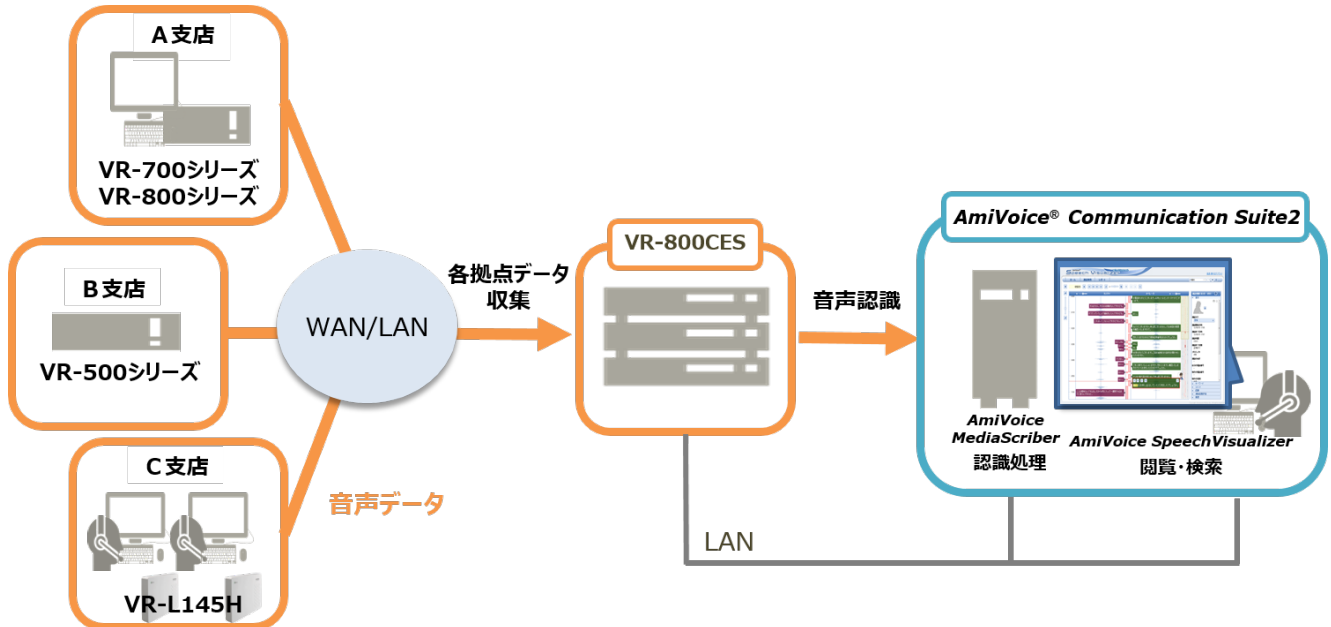
コールセンターには、日々多くのVOCが集まりますが、録音した音声データのままで、その活用範囲に限りがありました。音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite2」により、顧客との会話を可視化する事で、マーケティング活用やリスク管理、対応品質の向上など、より有効にデータを活用することが可能になります。リスク通話やVOCが含まれている通話の抽出など、必要な通話を検索・分類ができ、帳票として出力するレポート機能も搭載しているため、オペレーターの通話内容を効率良く確認することができます。フィードバックに役立つ他、クレーム対応やミスの軽減にも繋がるため、コールセンターの品質向上や顧客満足度の向上が期待できます。

この度、連携したタカコムの通話録音装置「VR-700 シリーズ」は、コールセンターに必要な大容量・全通話録音、運用に合わせたセキュリティ機能、音声認識に利用可能な高音質ステレオ録音機能などを備えています。また、各メーカーのPBXとの連携を実現しており、ログインしたオペレーター情報を取得することで高度な検索機能を実現し、オペレーターのモニタリング・評価を強力にサポートし、対応品質の向上を図ることができます。「VR-800CES」では、最大500台までの各拠点の通話録音装置に記録された音声データを収集し集中管理するシステムです。この音声データの一元管理により音声データの安全性、情報漏洩の防止、管理業務の軽減ができます。

【VR-700 シリーズ構成イメージ】



【タカコム VR シリーズ+VR-800CES 構成イメージ】



アドバンスト・メディアとタカコムは、2015 年末より証券会社や官公庁などへご提案・営業を行なってまいりました。今回の販売開始を機に更に営業体制を強化し、証券会社や官公庁以外のお客様にも双方のノウハウや強みを活かしながら営業展開していくと共に、お客さまのご要望に応じたサービスや機能の拡充に努めてまいります。

■株式会社タカコム概要

タカコムは、1928 年の創業以来、情報通信機器メーカーとして電話応答装置や放送装置など、通信技術・音声技術に関わるさまざまな製品・サービスを提供してまいりました。近年、主力製品である通話録音装置では、累計販売チャンネル数は 45 万チャンネルを超え、国内トップシェアを誇ります。また、コールセンター以外に、消防指令、警察指令、鉄道指令や航空管制などの危機管理分野、金融業界など幅広い分野で採用されております。タカコムは、国内開発、国内生産、充実したアフターサービスで通話録音業界のフロントランナーとして事業展開しています。

<http://www.takacom.co.jp/>

以上

【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
 U R L : <http://www.advanced-media.co.jp/>
 設 立 : 1997 年 12 月
 資 本 金 : 49 億 7,309 万円(15,929,405 株)(2016 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】

報道関係	お客様
経営管理部 広報チーム	CTI 事業部 菅(すが)
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