



2016年11月16日
株式会社アドバンスト・メディア

コールセンター向け AI ソリューション

「AmiVoice® Communication Suite3」を開発、来春より販売開始
～音声認識・感情解析により顧客応対状況を可視化。応対品質・顧客満足度向上を支援～

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、音声認識技術・感情解析技術により顧客応対状況を座席ごとに可視化し、応対品質と顧客満足度向上を支援するコールセンター向け AI ソリューション「AmiVoice Communication Suite3（アミボイス コミュニケーション スイート スリー）」を開発いたしました。2017年春より販売開始いたします。11月17日(木)～18日(金)、池袋サンシャインシティ・コンベンションセンターにて開催される「第17回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2016 in 東京」に本ソリューションを参考出展いたします。

AmiVoice Communication Suite は、オペレーターとお客様との全会話を音声認識技術で文字化することで、VOC分析（Voice of Customer）や通話モニタリング、コンプライアンス対策など、様々な活用を可能にするソリューションです。2009年11月の発売以来、139社1万2,700席以上に導入頂いており、国内トップシェアを誇ります。

今回開発した「AmiVoice Communication Suite3」は、音声認識技術・感情解析技術により顧客応対状況を座席ごとに可視化するモニタリング機能を搭載いたしました。実際のフロアに沿った座席のレイアウト作成や、座席表示形式によるオペレーターのリアルタイムモニタリング、AI技術による業務支援など、フロア全体のデータの集約・管理をすることが可能になります。

会話内容や通話時間、感情表示などをアイコン種別や表示色でビジュアル的に表示できるため、各座席の状況の把握が容易にできます。お客様からのクレームや購買意欲の高まり等、リアルタイムで顧客対応が可視化できるため、より素早い指示伝達や情報共有が可能になります。これにより、更なる応対品質・顧客満足度向上を支援いたします。



※画面は開発中のものです。

【AmiVoice Communication Suite3 の特徴】

① 座席表でオペレーターの顧客対応状況が可視化。センター全体のデータ集約・管理が可能に

実際のフロアの座席に即した形で、自由にモニタレイアウトを行う事ができます。顧客との会話や時間、感情など、各オペレーターの通話内容が色やアイコンで表示されるため、各座席の状況を実感的に把握することができます。また、通話時間や会話内容に応じてアラートを設定することも可能です。会話内容、時間、稼働率、通話件数など、ワンクリックで各オペレーターの詳細を表示します。

② 音声認識技術・感情解析技術による“見える化”で、より適切なコミュニケーション支援

ディープラーニング技術の実装により、高い音声認識率を実現いたしました。また、会話の文字化に加え、新たに感情解析機能を追加。「平常」「喜び」「怒り」「哀しみ」の4つの項目でお客様の状態を把握できるため、お客様の感情に合わせた適切なコミュニケーション支援を行う事が可能です。



③ チャット機能でオペレーターとスーパーバイザーの双方向コミュニケーション

チャット機能により、スーパーバイザーからオペレーターへの指示出しや、オペレーターからスーパーバイザーへの質問や返答など、双方向にコミュニケーションを取ることができます。「ヘルプ」「分かりました」など、定型メッセージでのやりとりも可能です。



④ AI 技術でオペレーター業務を支援。会話内容を分析し必要資料を自動で表示

発話したキーワードを検知し、資料を表示するのではなく、会話内容の意図解釈をし、想定される FAQ 回答や案内すべき内容をレコメンド表示。オペレーター業務を更に効率的にサポートします。

販売開始は 2017 年春を予定しており、初年度は 20 社、6 億円の導入を目指します。

アドバンスト・メディアではこれからも、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、お客様の声価値となるサービスを展開してまいります。

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 9 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ライセンス販売する「プロダクト事業」
◆企業内のユーザーや一般消費者へ AmiVoice をサービス利用の形で提供する「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
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