

2017年11月9日

SCSK株式会社

株式会社アドバンスト・メディア

**SCSKとアドバンスト・メディアが販売パートナー契約を締結
～コールセンター向け音声認識ソリューション
「AmiVoice® Communication Suite」の販売を強化～**

SCSK株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役 社長執行役員：谷原 徹、以下SCSK）と株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木 清幸、以下アドバンスト・メディア）が、販売パートナー契約を締結したことをお知らせします。

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おり、音声認識に加え、回答支援やテキスト分析など音声活用のニーズが高まっております。

SCSKは2008年よりアドバンスト・メディアの「AmiVoice Communication Suite」を販売から設置までワンストップで提供してまいりました。今回の販売パートナー契約により、アドバンスト・メディアの「AmiVoice Communication Suite」とSCSKのテキスト分析ツール「VOiC Finder」/音声FAQ検索ソリューション「VOiC AI SearchHelper」の連携をさらに強化、お客様にとって利便性の高い機能を提供できるようになりました。

SCSKとアドバンスト・メディアは、各々のソリューションを組み合わせることで付加価値を創造し、さらなる導入拡大に向けて音声認識ソリューションや顧客サービスの提供を推進してまいります。

【AmiVoice Communication Suite 概要】

コールセンターで生まれる“声”をひとつのデータベースに集約し、さまざまな活用を可能にするソリューションです。お客様との会話をリアルタイムで文字化し、VOC分析や通話モニタリング、コンプライアンス対策にも活用することが可能です。会話の中で必ず述べなければいけない必須ワードやNGワード監視、音声キーワード検索等を行うことができるため、対応品質の向上にもつながります。



「AmiVoice Communication Suite」通話をリアルタイムにテキスト化

【VOiC Finder 概要】

「書き言葉」だけではなく、従来困難とされていた「話し言葉」（音声認識テキストのような会話体のテキスト）の分析を可能とするソリューションです。特に、音声認識システムと組み合わせることにより、会話中にどのような話題があったのかをスピーディに的確に自動出力し、お客様のご質問やご不満などの話題を、お客様の声を必要とする部署に迅速に届けることが可能になります。



「VOiC Finder」での自動分類からBI ツールでの分析事例（左：コールリズン分析、右：ありがとう率）

【VOiC AI SearchHelper 概要】

音声認識とAI自動応答エンジンを連携した音声FAQ検索ソリューションです。適切な回答情報をオペレーターにリアルタイムに提供することで、新オペレーターに負荷をかけない早期立ち上げや、お客様満足度の向上を実現します。また、従来に比較し、短期導入が可能です。



「VOiC AI SearchHelper」イメージ図

以上

【会社概要】

<SCSK 株式会社>

代 表 者 : 代表取締役 社長執行役員 谷原 徹

本 社 : 東京都江東区豊洲 3-2-20 (豊洲フロント)

U R L : <http://www.scsk.jp/>

設 立 : 1969 (昭和 44) 年 10 月 25 日

資 本 金 : 21,152 百万円 (2017 年 3 月 31 日現在)

事 業 内 容 :
・システム開発/IT インフラ構築/IT マネジメント/BPO (Business Process Outsourcing) /IT ハード・ソフト販売
・音声認識ソリューション AmiVoice 販売/構築、テキスト分析/AI 搭載型自動回答 FAQ など VOC (Voice of Customer) にかかわるシステムの販売/構築

<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) (2017 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】

< SCSK 株式会社 >

AMO 第一事業本部 AMO 営業部 増田

TEL:06-6223-6131

FAX:06-6223-8802

E-mail: VOiC-Support@ml.scsk.jp

<株式会社アドバンスト・メディア>

報道関係	お客様
経営管理本部 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

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。