



2020年5月26日

株式会社アドバンスト・メディア

AI 音声認識で大塚商会コンタクトセンターの在宅勤務を実現 ～在宅オペレーターの全通話をリアルタイムに見える化～

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）のコンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite3（アミボイス コミュニケーション スイート）」が、株式会社大塚商会（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：大塚 裕司 以下、大塚商会）のコンタクトセンターの在宅勤務での運用を開始しました。

新型コロナウイルス感染の拡大防止策として、テレワークを導入する企業が増加しています。避けるべき3密（密集・密閉・密接）環境下での業務が中心となるコンタクトセンターでも、在宅勤務でのオペレーションが推奨されています。しかし、オペレーターと管理者が異なる場所に居る事になる為、お客様との通話をどのように共有・サポートできるかが大きな課題となっています。

大塚商会のコンタクトセンターは、2020年1月に稼働を開始したコンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite3」を活用し、在宅勤務の運用を開始しました。AI 音声認識により、お客様とオペレーターの全通話をリアルタイムに見える化・共有する事で、各々が在宅勤務状態であっても、スーパーバイザーがリアルタイムに全通話内容を把握でき、相談やエスカレーション等、スムーズで迅速なコミュニケーションが可能になる運用体制を実現しました。

【運用イメージ】



【在宅勤務に最適な AmiVoice Communication Suite3 の機能】

①座席表で、全オペレーターの現状を見える化

お客様とオペレーターの全通話内容をリアルタイム音声認識でテキスト化。
在宅勤務でも、全通話の状況がリアルタイムに把握できます。



②アラート機能で、管理者が速やかに状況を把握

リアルタイム音声認識・感情解析により、キーワード（お詫び、お叱り等）、保留状況、通話時間、感情等、各種アラートを管理者へ通知。異常発生時も速やかに現状が把握できます。



③オペレーターからのヘルプ要請機能。チャットで細やかなサポートが可能

オペレーターが挙手や保留後に口頭で実施していたヘルプ要請をシステム上で通知。離れた場所からでも管理者による状況把握が可能で、チャット機能により相談・サポートを実現します。



新型コロナウイルスの感染拡大防止の施策や働き方改革の一環として、コンタクトセンターの在宅勤務化は更に増加する事が予測されます。今後もアドバンスト・メディアでは、AI 音声認識によりお客様が柔軟にテレワークに取り組めるよう、サポートに努めてまいります。

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 3-1-1 サンシャイン 60 42F

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

設 立 : 1997 年 12 月

資 本 金 : 68 億 7,175 万円 (18,272,724 株) (2020 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
経営推進本部 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