



アドバンスト・メディアの音声認識技術「**AmiVoice**®」と、 野村総合研究所のテキストマイニングソリューション「**TRUE TELLER**®」が連携 ～FAQ 検索・管理システムと音声認識システムの連携で利便性を向上～

株式会社アドバンスト・メディア(本社：東京都豊島区、社長：長谷川一行、以下「アドバンスト・メディア」)と、株式会社野村総合研究所(本社：東京都千代田区、会長兼社長：藤沼彰久、以下「NRI」)は、アドバンスト・メディアの音声認識技術「**AmiVoice**®」とNRIのテキストマイニングソリューション「**TRUE TELLER**®」を連携し、2009年8月1日より、コンタクトセンター業務に関する新たなソリューション提案を開始します。

今回の連携ではテキストマイニング技術を搭載したFAQ 検索・管理システム「**TRUE TELLER**® FAQ ナレッジ」
と音声認識技術**AmiVoice**®を活用し、オペレーター受電業務支援をする音声認識システム「**AmiVoice**® **Assist**」
を連携させたソリューション「音声自動検索オプション」の販売活動を開始いたします。これにより、コンタクトセンター業務のスピードアップと作業コスト削減を実現します。

近年、企業と顧客との重要な接点であるコンタクトセンターの役割は、顧客からの問合せ対応だけでなく、顧客ニーズの把握やリスク管理など多岐に渡ります。その結果、通話履歴の入力、通話中のFAQ 検索、関連部署へのレポート作成など、電話やメール対応をするオペレーターやスーパーバイザーの作業量は年々増加傾向にあります。これらの作業の品質を下げずに、いかに作業コストを削減するかが、多くの企業における課題となっています。

このような課題に対処するために、両社は音声認識システム「**AmiVoice**® **Assist**」とテキストマイニングソリューション「**TRUE TELLER**®」を連携させた新たなソリューションを提案いたします。

当ソリューションは、音声入力によって検索条件の入力作業負担を減らすと同時に、テキストマイニング技術によって検索精度が向上することで、回答に必要なナレッジを探し当てる時間を大幅に短縮化できるため、オペレーターの通話時間の減少、時間あたり処理件数のアップ並びに顧客満足度の向上が期待できます。

アドバンスト・メディアは、今後も顧客の利便性を高めるために、NRIと協力し、音声認識技術**AmiVoice**®を活用した新たなテキストマイニングソリューションを提供します。

なお、本製品は2009年7月29日～30日にマイドームおおさかで開催される「コールセンター/CRMデモ&コンファレンス2009in大阪」に参考出展します。

以上

AmiVoice®

話し言葉のまま高精度に音声認識

①オペレータの復唱を音声認識

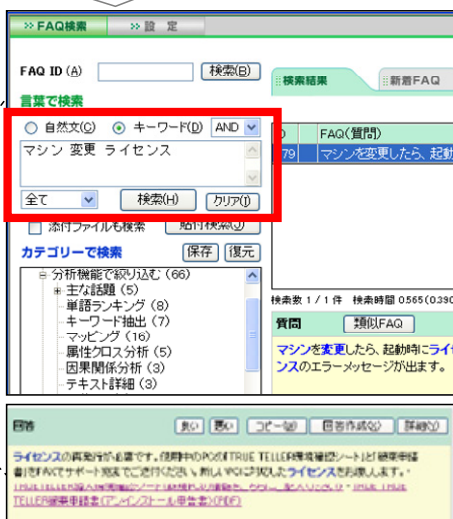
②音声認識結果をTRUE TELLERに渡す

はい。マシンを変更した際のライセンスについてのお問い合わせですね。



ライセンスの再発行が必要となりまして・・・

⑤すぐに回答



③認識結果を自動的検索

TRUE TELLER®
テキストマイニング技術を用いた高精度検索

④瞬時に検索結果を表示

【ニュースリリースに関するお問い合わせ先】
株式会社アドバンスト・メディア 経営企画部 広報チーム
TEL : 03-5949-2007 E-mail : press@advanced-media.co.jp

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】
株式会社アドバンスト・メディア ソリューション事業部 森脇
TEL : 03-5958-1091 E-mail : info@advanced-media.co.jp

野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部 神田、中川
TEL : 03-6270-8247 E-mail : trueteller@nri.co.jp

【ご参考】
●株式会社アドバンスト・メディアについて
アドバンスト・メディアは、独自の音声認識等の技術 **AmiVoice®**により、“声”で文章入力などができる各種ソリューションを提供してきました。**AmiVoice®**音声認識エンジンは、利用者毎に声の事前学習（エンロールメント）を行うことなく、すぐに音声入力できます（不特定話者対応）。医療・教育およびエンターテインメント・議事録・コールセンター・ビジネスソリューションの分野で主に利用されております。例えば医療分野においては、導入施設が2,900を超えるまでとなり（2009年3月末現在）、医療診断の効率化に貢献し、その導入効果が高く評価されています。2008年には音声認識技術**AmiVoice®**を活用した「音声入力メール」が、経済産業省の外郭団体である独立行政法人・情報処理推進機構（IPA）主催の「ソフトウェア・プロダクト・オブ・ザ・イヤー@2008」（SPOTY2008）を受賞しました。
株式会社アドバンスト・メディアホームページ：<http://www.advanced-media.co.jp/>

● 「**AmiVoice® Assist**」の価格（税別）

AmiVoice® Assist Client 15万円（1席）

AmiVoice® Assist Server 50万円（1サーバーライセンス）

オペレータ発話認識用言語モデルサイトライセンス 別途ご相談

音声認識チューニング 別途ご相談

（他に音声取得用デバイスが必要：別途環境に合わせて提案）

● 「**TRUE TELLER®**（トゥルーテラー）テキストマイニング」について

コールセンターへの問い合わせやアンケートへの回答などの顧客から寄せられる膨大なテキストデータを分析して、商品開発やサービスの改善などに役立てることができる野村総合研究所独自のテキストマイニングシステム。2001年9月のVer.1.0の発売以降、住宅、自動車、医薬品、通販、などの大手メーカー、金融、マーケティング調査会社、コールセンターアウトソーサーなど350社以上（合計700ライセンス）の導入実績があり、コールセンターの問い合わせ分析、FAQ作成、顧客満足度調査、商品開発、マーケティング分析などに活用されています。TRUE TELLER®はミック経済研究所発行の「CRM・BIパッケージソフトの市場展望 2009年版」 発刊2009年2月で、テキストマイニングシェアNo.1に選ばれました。

TRUE TELLER® ホームページ：<http://www.trueteller.net>

● 「**TRUE TELLER® FAQ ナレッジ**」 Ver4.0に「**AmiVoice® Assist**」を連携させる場合の費用（税別）

プロダクト：FAQ ナレッジ基本システム（同時ログイン5ユーザーから） 280万円から

承認機能オプション 120万円

事例分析・事例検索機能オプション 120万円

添付ファイル検索機能オプション 120万円

インターネット公開機能オプション 140万円

モバイルFAQ サイトオプション 280万円

サービス：公開FAQ 検索画面デザインカスタマイズ 別途ご相談

TRUE TELLER® 連携オプション 別途ご相談

● 「**TRUE TELLER® FAQ ナレッジVer4.0**」のシステム要件（必須条件）について

サーバ：OS … Microsoft Windows 2000 Server、Windows Server 2003

CPU … Dual-Core Intel Xeon 5110 1.60GHz

メモリ … 1.0GB（2.0GB以上推奨）

HDD … 1.2GB以上の空き容量

（実際のデータを含まない、当システムに必要な容量）

【Copyright・商標】

Copyright 2009 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。