



News Release

2009年8月10日

株式会社 テレマーケティング ジャパン
株式会社アドバンスト・メディア

テレマーケティング ジャパンとアドバンスト・メディアの プロジェクトが平成21年度の経済産業省 「サービスイノベーションを通じた生産性向上に関する支援事業」 に採択

～プロジェクト名：「音声認識技術を用いた応対品質評価業務のBPR」～

ベネッセグループの株式会社 テレマーケティング ジャパン（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：林 純一、以下、TMJ）と株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：長谷川一行、以下、アドバンスト・メディア）は、経済産業省が実施している平成21年度「サービスイノベーションを通じた生産性に関する支援事業（サービス工学適用事例開発分野）」の公募において、両社のプロジェクトである「音声認識技術を用いた応対品質評価業務のBPR（※1）」が採択されましたのでお知らせいたします。

■「音声認識技術を用いた応対品質評価業務のBPR」に関する取り組みの背景

企業の新規顧客開拓が厳しさを増す中、多くの企業においては、既存顧客との関係を強化し、顧客満足度を高めることで、優良顧客の囲い込みを促進する傾向が高まっています。多くの企業において、顧客との直接の接点となるコールセンターでの応対は、企業のイメージを左右する重要なポイントであり、コールセンターにおける応対品質の向上は非常に重要なテーマとなってきています。

また、企業が顧客応対に力を入れる一方で、顧客から企業に求める期待も高まっており、同じ応対をつづけていても顧客は満足しなくなってしまうため企業は、常に顧客の期待を上回る応対を提供し、顧客満足を高めていく必要があります。

■「音声認識技術を用いた応対品質評価業務のBPR」に関する取り組みの目的

企業が継続的な顧客満足向上を実現するためには、顧客応対を行うTSR（※2）の育成が鍵であり、そのための効果的・効率的な管理、評価、教育の開発は緊急の課題となっています。

TMJでは、これまでも電話応対の品質向上のために、全社横断的な品質管理の仕組みや評価制度を導入してまいりましたが、今回の取り組みでは、音声認識システム・ソリューションの国内最大手企業である株式会社アドバンスト・メディアとのコンソーシアム（共同事業体）という形で、同社の**AmiVoice**®を導入いたしました。経験や勘に頼りがちな応対品質の評価業務に音声認識技術を導入し、応対品質の評価や、その後のTSRへの教育の効率化とともに効果の向上を目指してまいります。

News Release

■ 「音声認識技術を用いた対応品質評価業務のBPR」に関する取り組みの概要

	本事業の内容	従来手法/状況	期待される成果
対応品質評価の効率化	<ul style="list-style-type: none"> 音声認識技術による自動書き起こしデータを参照しながら評価 *音声の再生は1回+部分的 *手動による書き起こしは不要 	<ul style="list-style-type: none"> 録音音声の評価基準に沿って3~4回再生して評価 部分的に手動で評価やコメントのために書き起こしを実施 	<ul style="list-style-type: none"> 対応品質評価のリードタイム短縮 評価の網羅性向上
対応品質評価の精度向上	<ul style="list-style-type: none"> 視覚の追加による精度の向上 *聞き逃し、思い込みをテキストで補完 *上級評価者の経験・感覚をモデル化し、一部自動評価を可能に *キーワード検索による評価サポート 	<ul style="list-style-type: none"> 聴覚のみに頼る評価で、精度を担保できない *評価者のスキル取得までに半年以上のモニタリング経験とセンスが必要 *聞き逃し、思い込みの発生 	<ul style="list-style-type: none"> 評価のばらつき是正 評価ミス軽減 コメントの具体化
対応品質向上の新たな仕組み構築	<ul style="list-style-type: none"> 評価者の育成方法・コーチング手法の進化 *書き起こしデータを活用した評価方法を整理 *TSR(※)の納得感を醸成しやすいコーチング手法の整理 	<ul style="list-style-type: none"> 年間約1万名のTSR(※)育成に苦慮 *評価者と管理者の育成に、座学研修とOJTで約半年を要し、効果も限定的 *コーチングは、管理者のスキルにより効果にばらつきが発生 	<ul style="list-style-type: none"> 効率的、効果的な育成 顧客満足度向上の実現

(※1) BPR (Business Process Reengineering) : 企業活動に関するある目標(売上高、収益率など)を設定し、それを達成するために業務内容や業務の流れ、組織構造を分析、最適化すること。

(※2) TSR (Telephone Service Representative) : 電話オペレータ

■ 「サービスイノベーションを通じた生産性向上に関する支援事業(サービス工学適用事例開発分野)」の公募について

サービス産業が提供するサービスの品質を高め、かつその提供をより効率的に行うために、「経験」や「勘」に頼りがちな部分に、「科学的・工学的手法」(=客観性・再現性のある方法)を導入して付加価値や効率性を高めサービスの生産性を向上させる先導的なプロジェクトを、財団法人 日本生産性本部が、経済産業省からの委託により公募。

(公募期間:平成21年4月16日~5月25日)

News Release

<株式会社 テレマーケティング ジャパン (TMJ) 概要>

- ・ 設立 : 1992年4月
- ・ 本社所在地 : 東京都新宿区西新宿 1-20-2
- ・ 代表者 : 代表取締役社長 林 純一
- ・ 資本金 : 3億円 (株式会社ベネッセコーポレーション 60%、丸紅株式会社 40%出資)
- ・ 拠点 : 東京、札幌、名古屋、大阪、北九州、福岡、熊本
- ・ 事業内容 : コンタクトセンターの調査・設計、運営、および、コンタクトセンターの運営に関する人材開発、派遣、教育・研修、関連 BPO 業務

<株式会社アドバンスト・メディア概要>

- ・ 設立 : 1997年12月
- ・ 本社所在地 : 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
- ・ 代表者 : 代表取締役会長 鈴木 清幸・代表取締役社長 長谷川 一行
- ・ 資本金 : 44億23百万円 (145,352株) (2009年6月末日現在)
- ・ 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」

■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・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月末日現在)、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/>

■この件に関するお問い合わせ

株式会社 テレマーケティング ジャパン 広報G 川崎

TEL : 03-5321-0798 FAX : 03-5321-5755 Eメール : mkawasaki@tmj.jp

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 FAX : 03-5958-1032 E-mail : press@advanced-media.co.jp