



## 音声認識統合システム「**AmiVoice® Communication Suite**」が 野村総合研究所の対話要約&モニタリングシステム 「TRUE TELLER VOICE ダイジェスト」と連携！ ～コールセンタの電話対応の要約文を自動作成、業務の大幅効率化を実現～

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、お客様の生の声を経営に直結させるコールセンタ向け音声認識統合システム「**AmiVoice® Communication Suite**」を、株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：嶋本正、以下、NRI）の新製品である対話要約&モニタリングシステム「TRUE TELLER VOICE ダイジェスト Ver1.0」に連携いたします。両製品が連携することで、コールセンタにおける電話対応要約文を自動作成することができ、業務の大幅効率化が実現すると同時に、顧客の声（VOC）データの分析と活用を可能にする画期的なソリューションです。

近年、コールセンタにおいて、業務面では受電後に対応内容を要約し入力するアフターコールワークの効率化が課題とされ、経営面では顧客の声（VOC）活用が様々な企業で課題となっています。この二つの課題を、アドバンスト・メディアの金融・産業顧客向けに350社以上の利用実績を持つ（2010年6月末現在）音声認識技術とNRIの高度なテキスト分析技術の連携により解決いたします。

当ソリューションは、コールセンタにおけるオペレータと顧客の電話対応内容を「**AmiVoice® Communication Suite**」の音声認識技術によりテキスト化、「TRUE TELLER VOICE ダイジェスト Ver1.0」が自動で要約後、対応管理システムに送ることで、アフターコールワークの時間が大幅に短縮されコスト削減に繋がります。

また、従来はオペレータの主観で記録されていた対応内容文も、システム化することで客観的要約文として保存され、VOCを逃さず取得することが可能になります。

### ◆通話要約ソリューションの流れ

#### (1) 通話音声の収集

「**AmiVoice® Communication Suite**」構成アプリケーションの一つで通話録音機能を有する「**AmiVoice® Assist**」や、他社の通話録音装置<sup>(注)</sup>で通話音声を録音・収集します。

(注)：録音は送話受話の分離録音が必須です。

#### (2) 「**AmiVoice® Communication Suite**」で音声認識処理を行いテキスト化

収集した全ての通話音声を音声認識処理し、通話テキスト（文字データ）を生成します。

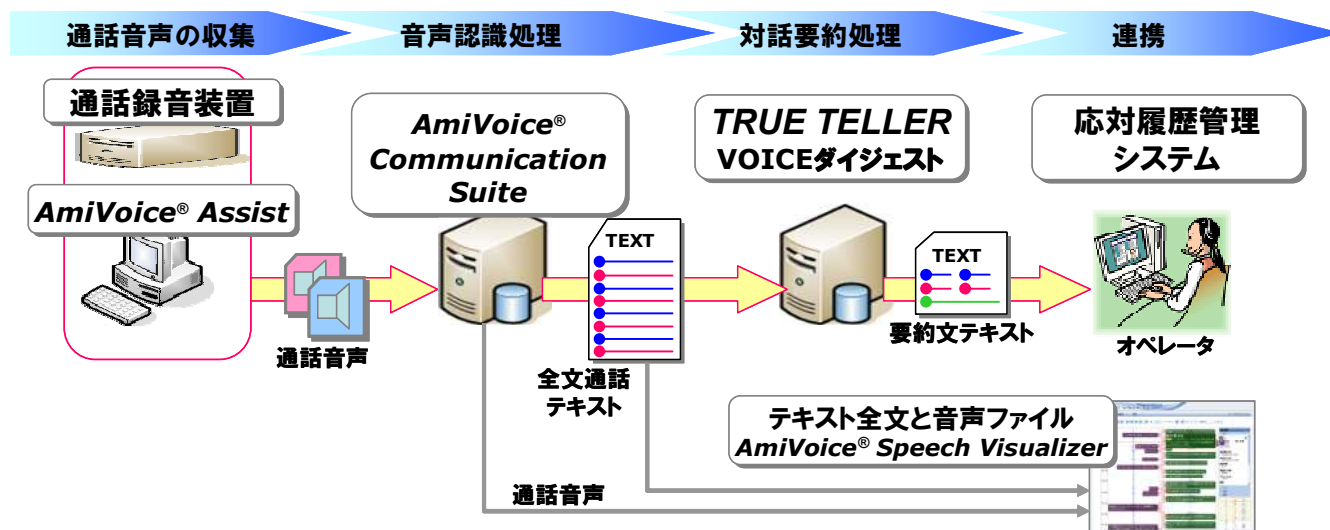
#### (3) 「TRUE TELLER VOICE ダイジェスト Ver1.0」で対話要約文生成

音声認識された通話テキストを解析し、顧客からの問合せ内容やオペレータの対応内容の要約文を生成し、対応管理システムに記録します。対応内容記録は要約文の簡単なチェックのみで済むため、アフターコールワークの時間が大幅に短縮されます。

#### (4) さらなる活用

要約文はNRIが提供するFAQ検索システムや、VOC分析システムでも活用可能です。また、「**AmiVoice® SpeechVisualizer**」を用いることで、要約文だけでなく通話内容全文の検索・表示・再生が容易になり、通話

の音声モニタリング、書き起こし業務の効率化が可能です。



アドバンスト・メディアは、当ソリューションを通じて、コールセンターにおける業務効率改善による収益性の確保およびVOC取得による顧客サービス向上を実現し、音声認識の活用分野を一層広げてまいります。なお、業績に与える影響は軽微であると見込まれ、今後業績に影響が見込まれる場合には、別途公表いたします。

以上

#### 【価格】

「AmiVoice® Communication Suite」販売価格：ライセンスフィー700万円～（30席を想定）

※「TRUE TELLER VOICE ダイジェスト Ver1.0」については、別途、株式会社野村総合研究所にお問合せ下さい。

#### 【会社概要】

<株式会社アドバンスト・メディア>

社 名：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：45億85百万円（152,602株）（2010年3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」

#### ■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います。例えば医療分野においては、導入施設が3,150を超えるまでとなり（2010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。

**【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 経営管理本部 広報チーム

TEL : 03-5958-1307

FAX : 03-5958-1032

E-mail : [press@advanced-media.co.jp](mailto: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 営業本部 森脇

TEL : 03-5958-1091

FAX : 03-5958-1033

E-mail : [info@advanced-media.co.jp](mailto:info@advanced-media.co.jp)

株式会社野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部 黒田、中川

TEL : 03-6270-8247

E-mail : [trueteller@nri.co.jp](mailto:trueteller@nri.co.jp)

**【Copyright・商標】**

Copyright 2010 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。