

2012年11月12日
株式会社オプト・エス・ピー
株式会社アドバンスト・メディア

～低価格 IP 電話システム「FlexPhone」と音声認識技術 **AmiVoice®** が連携！～
業界初！※ 音声認識オプション付き
アウトバウンドテレマーケティング向けソリューションが新登場！
～コスト削減、業務効率化を実現～

株式会社オプト・エス・ピー（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：山田豊、以下、オプト・エス・ピー）の新製品であるアウトバウンドテレマーケティングにも対応したオープンソースの IP-PBX「Asterisk」ベースの IP 電話システム「FlexPhone」は、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、コールセンター向け音声認識統合システム「**AmiVoice® Communication Suite**」と連携いたします。

当ソリューションは、「FlexPhone」によって録音された通話データを音声認識技術によりテキスト化し、重要事項説明の有無や苦情通話傾向のスコアリング、オペレーターの対応品質の評価を全自動で行うことにより人的コストの大幅削減や業務効率化を実現します。販売価格は 30 席で CTI・通話録音・音声認識利用の場合、月額 120,750（税込）円～【初期費用別】にて、オプト・エス・ピーより販売いたします。

近年、増加傾向にあるアウトバウンドテレマーケティング業務において、重要事項の説明や禁止ワードの使用などのモニタリング作業の専門部署を設け、多くの人的コストが費やされております。

さらに、顧客対応の如何によっては掲示板、ブログ等で望ましくない評判が広まり、多大な営業的損失を被る可能性もあるなど、オペレーターの対応品質の向上が大きな課題となっています。

それらの課題に対し、当ソリューションは、通話データを音声認識技術によりテキスト化することで、人的コストの大幅削減やテレマーケティング業務の更なる効率化を実現します。

また、膨大な通話データの中に埋もれているお客様の声（Voice of Customer：VOC）を活用し、コールセンター部門の方に限らず、商品企画／マーケティング／経営幹部の間で注目すべき通話内容を共有する事ができ、新たな戦略や商材の創出へ繋げることが可能です。

◆主な特長・機能

(1) モニタリング機能

通話をテキスト化する事により、その中に含まれる NG ワードや重要事項説明の有無、冒頭や終話時の挨拶などを自動的に検出することができます。従来のように長い時間をかけて聞き起こしを実施する必要がなくなりモニタリングなどの品質管理業務を大幅に効率化いたします。音声認識オプションでは、「獲得通話のみ」など一定条件を満たした通話のみを音声認識の対象にすることが出来るため、短時間で効率よく通話データの内容確認が可能です。

(2) 通話傾向スコアリング機能

過去の通話データを元に作成したフィルタにテキスト化した通話データを通すことにより「獲得に対する惜しさ」やリスクとなる「苦情らしさ」などのあらゆる傾向をスコアリングすることができます。スコアリングされた通話をモニタリングや再架電する事によりリスク回避や獲得件数アップなどが見込めます。

(3) お客様の声 (Voice of Customer : VOC) 抽出機能

通常、アウトバウンドテレマーケティングでは「獲得」もしくは「NG」と2分化されるケースが多いため、「NG」と判断された通話に含まれるお客様の声・要望などを拾う事は困難でした。「**AmiVoice® Communication Suite**」の検索・再生機能により「獲得」通話のみでなく「NG」通話の中に含まれるお客様の声まで容易に抽出し活用する事ができます。

(4) 応対品質評価機能

従来、応対品質評価については担当者が一部の通話に対してのみ行っておりましたが、オペレーターの話すスピードや発話のタイミング、クッションワードの使用などを点数として自動的に数値化できるため、同一基準かつ客観的に評価を実施する事ができます。

オプト・エス・ピーとアドバンスト・メディアは、当ソリューションを通じて、コールセンター業務の効率化や顧客サービス向上を実現し、初年度10システムの導入を目指します。尚、当ソリューションは、2012年11月15日(木)～16日(金)に、サンシャインシティ・コンベンションセンターにて行われるコールセンター/CRM デモ&コンファレンス2012にて出展予定です。

(※) 両社調べ

以上

【会社概要】

<株式会社オプト・エス・ピー>

代 表 者 : 代表取締役 山田 豊

本 社 : 東京都新宿区下落合 1-6-1 宮村ビル 2F

U R L : <http://www.optsp.co.jp/>

設 立 : 1990年3月6日 (創業 1994年1月)

資 本 金 : 2,200万円

事 業 内 容 : ◆通話録音・CTI・CRM・IVRなどコールセンター向けソフトウェアの開発と販売
◆ヘッドセット・IP電話機などのコールセンター向け周辺機器のWeb通販の運営
◆システム開発事業

■オプト・エス・ピーについて

オプト・エス・ピーは長年システム開発事業で培ってきた技術をもとにオープンソースソフトウェアを利用した低価格で安定した「わかりやすく使いやすいソフト」の提供をしてきました。CTIソリューション事業では通話録音システムを中心に小規模から大規模コールセンターまで様々な業種のお客様にご利用頂いております。近年はアウトバウンドシステム・IVR・CTI・IP-PBX・と通話録音と関係が深いコールセンター周辺ソリューションの開発も展開しており、開発からソリューション提案までワンストップでの提供ができる数少ない国内ベンダーです。

■FlexPhone 専用ページ <http://www.flexphone.jp>

<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) (2012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」
◆企業内のユーザー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3,830を超えるまでとなり(2012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。

■アドバンスト・メディア公式フェイスブックページ <http://www.facebook.com/amivoice>

【本件のお問い合わせ】

<株式会社オプト・エス・ピー>

報道関係	お客様
営業部	営業部
TEL:03-3360-3688	TEL:03-3360-3688
FAX: 03-3360-0680	FAX:03-3360-0680
E-mail:sales@optsp.co.jp	E-mail:sales@optsp.co.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:ami-cti-info@advanced-media.co.jp

【Copyright・商標】

Copyright 2012Advanced 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。