

2012年11月13日  
株式会社ボイスサイバーテクノロジーズ・ジャパン  
株式会社アドバンスト・メディア

## ～コールセンター向け音声認識ソリューションがさらに身近に！～ 通話録音システム VCLog と **AmiVoice®** が連携

～通話録音データをコンプライアンス強化・コスト削減・業務効率化・対応品質向上など様々な活用へ！～

株式会社ボイスサイバーテクノロジーズ・ジャパン（本社：東京都渋谷区、代表取締役：小蒲智臣、以下、ボイスサイバーテクノロジーズ・ジャパン）の通話録音システム「VCLog」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。

全世界で20万ライセンス、1000社以上の導入例を持つ通話録音システム「VCLog」と連携し、オプションとして音声認識システムを提供する事により、今まで検討・導入が困難であった小規模ユーザーを含む幅広い規模のコールセンターへ音声認識ソリューションを導入する事が可能となります。

当ソリューションは、「VCLog」によってステレオ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で、人的コストの大幅削減や業務効率化を実現し、コンプライアンス強化が可能となります。

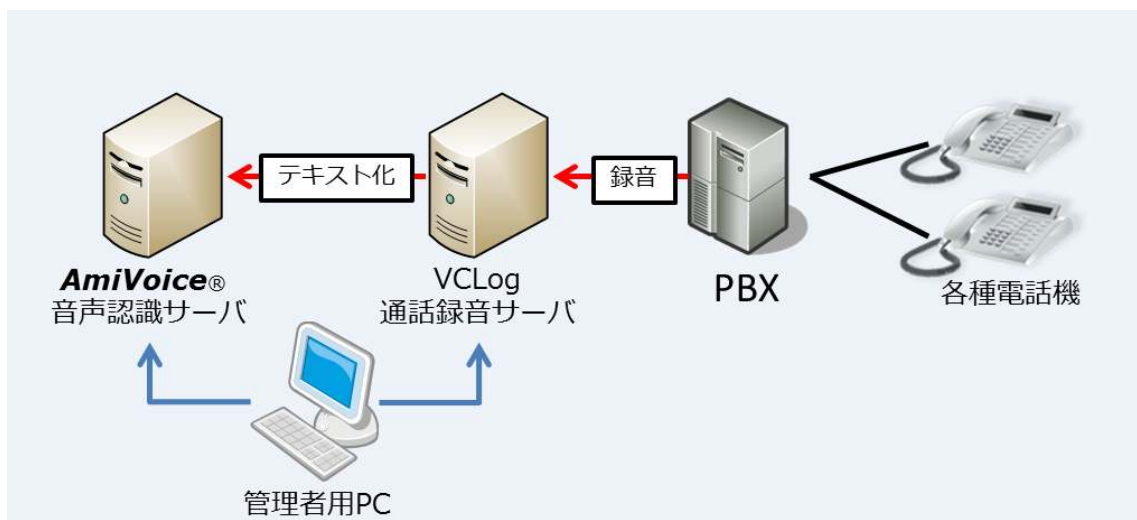
昨今、コンプライアンス対策強化の重要性が益々叫ばれる中、コールセンターにおける通話内容の録音は一般的な対策の一つになってきております。しかし、全ての通話に対して録音を実施しているものの「何かあった時のために保存」している場合が多く、録音データを効果的に活用するのは困難でした。

今回の連携によって通話録音装置の導入から録音データのテキスト化による様々な活用までを一括してご提供することでコールセンターの財産とも言える通話録音データを様々な形で活用することが可能となりました。

### ◆VCLogの特徴

VCLogは、電話による顧客対応業務で不可欠な通話録音システムとして経済的且つフルスペックを、直感的に利用できるユーザーインターフェイスです。内外メーカーの電話設備、顧客管理システムとの連携や、カスタマイズのご要望に応えます。また、単一システムで複合したアナログ・デジタル・IP回線をカバーし、複数拠点の集中管理を可能とします。VCLogの経済性は、ライフサイクルコストにも及び、ハードウェアに汎用サーバーを登用することで、保守期限を限定せずにご利用頂けますので、買い替えコストを大幅に削減することができます。更に、今回の提携により、VCLog側でテキスト化する対象を個別選択・期間、電話番号やエージェントID等に絞り込む機能を盛り込むことで、導入コストの軽減化を可能とします。

【連携イメージ】



[期待される効果]

●コンプライアンス強化・コスト削減・業務効率化

通話をテキスト化する事により、通話中に含まれる 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事ができます。従来のように長い時間をかけて通話録音データを聞き起こす必要がなくなりモニタリングに要していた人的コストを大幅に削減する事が出来ます。

また、過去に発生したクレーム通話やリスク通話の傾向を元に作成したフィルターへ新たにテキスト化された通話データを通すことによって「苦情らしさ」などのあらゆる傾向をポイント化する「通話スコアリング機能」を使用する事によりリスク検出業務を大幅に効率化する事ができ、コンプライアンス強化につながります。

●通話品質評価機能によるオペレーターの応対品質向上

テキスト化された通話内容を予め設定した評価基準に基づいて自動的にスコアリングする事により、全ての通話を同一基準で機械的に評価する事が可能です。

通話毎の評価に限らず月次の統計表示やレポート出力機能も備えており、応対品質評価業務や初期教育業務の効率化を通じてオペレーターの応対品質向上とセンター運営コストの削減が実現できます。

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るようになります。

ボイスサイバーテクノロジーズ・ジャパンとアドバンスト・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、今後1年間で10社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。

以上

**【会社概要】**

<株式会社ボイスサイバーテクノロジーズ・ジャパン>

代 表 者 : 代表取締役 小蒲 智臣

本 社 : 東京都渋谷区東 2-27-10 TBC ビル 3階

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

設 立 : 2010年3月

事 業 内 容 : 通話録音システム VCLog 製品のマーケティング、ローカライズ開発、販売

<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】

<株式会社ボイスサイバーテクノロジーズ・ジャパン>

報道関係	お客様
総務部	営業部
TEL:03-6427-4950	TEL:03-6427-4950
FAX: 03-5766-0471	FAX:03-5766-0471
E-mail: info@voicecyber.co.jp	E-mail: info@voicecyber.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。