



2020年10月20日
株式会社アドバンスト・メディア

明治安田生命保険のコミュニケーションセンターに コンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューションを導入 ～通話音声を実時間でテキスト化。サービス品質を向上～

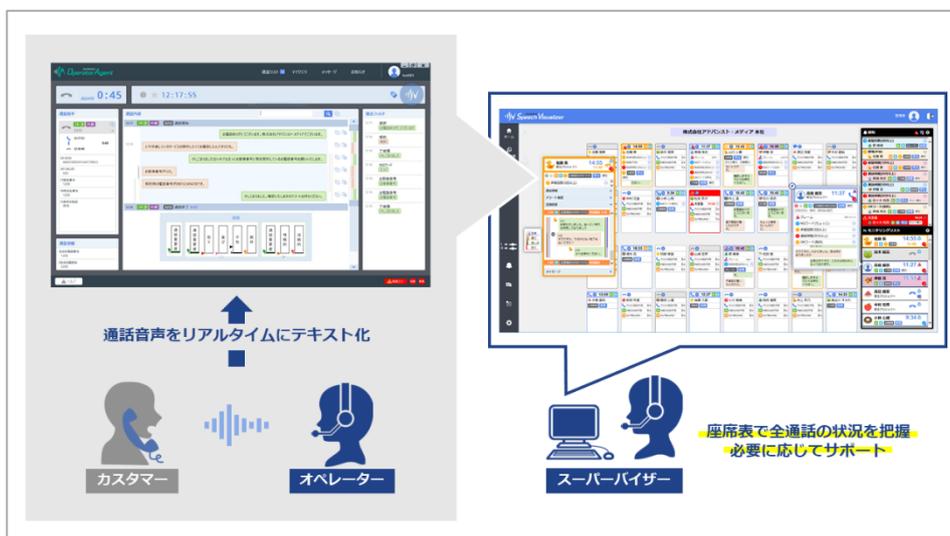
株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木 清幸 以下、アドバンスト・メディア）のコンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite（アミボイス コミュニケーション スイート）」が、明治安田生命保険相互会社（本社：東京都千代田区、取締役代表執行役社長：根岸 秋男 以下、明治安田生命保険）のコミュニケーションセンターに採用され、稼働が開始いたしました。このソリューションの導入を含む音声認識システム全体の取りまとめを三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：堀口 彰）が行いました。

明治安田生命保険では、コミュニケーションセンターにおけるお客様対応のサービス品質向上を目的に、CTIシステムの刷新を検討していました。この度、「AmiVoice Communication Suite」の導入実績や音声認識精度の高さ、操作性、CTI 履歴と連携可能な点等をご評価いただき、東京・大阪 2 拠点のコミュニケーションセンター300 席規模で導入されました。

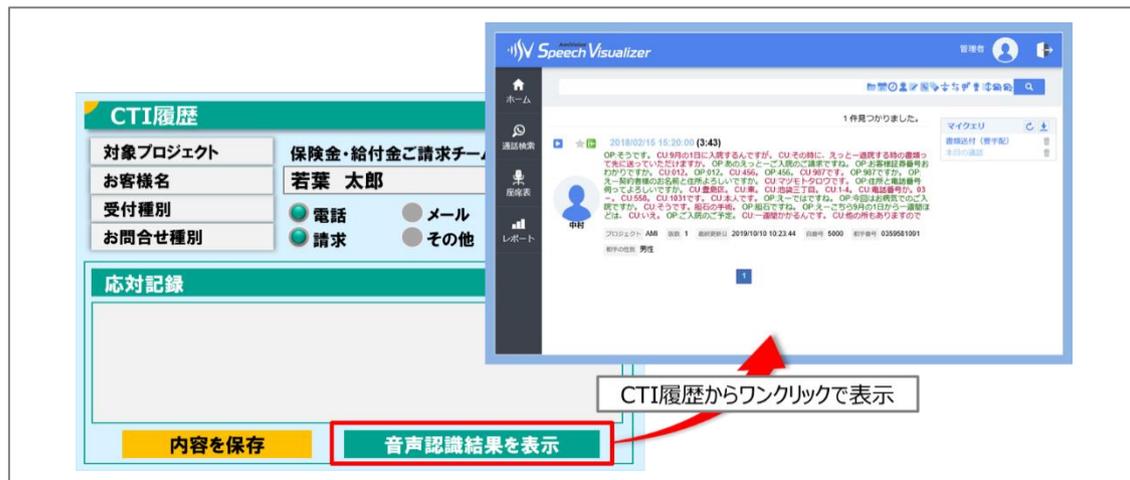
本導入により、座席表ビューによる「全通話の見える化」「通話サポート」、リアルタイム音声認識による「キーワードに紐づいた FAQ の自動回答」「資料表示によるオペレーター支援」、全文文字化と CTI 履歴との連携による後処理時間の削減、それらに伴う接続品質・サービス品質の向上を実現しました。

また、プライベートクラウド環境とオンプレミス環境のハイブリッド構成による初期構築コストの削減、既存の監視システムを活用した運用効率化を合わせて実現しています。

【全通話見える化と座席表ビューの利用イメージ】



【CTI 履歴との連携イメージ】



明治安田生命保険では、モニタリング評価の自動化、通話テキストやリアルタイム感情解析結果の分析等、今後も AmiVoice Communication Suite の更なる活用を検討しています。

アドバンスト・メディアでは今後も、業務がますます高度化・多様化していくコンタクトセンター業界に対し、革新的商品の開発と顧客サービスを提供することで、お客様の声が価値となるソリューションを展開してまいります。

【AmiVoice Communication Suite、概要】

オペレーターとお客様との全会話を音声認識技術で文字化することで、VOC 分析や通話モニタリング、コンプライアンス対策等、様々な活用を可能にする、コンタクトセンター業界シェア No.1[※]の AI 音声認識ソリューションです。音声認識エンジンにディープラーニングの発展技術であるリカレントニューラルネットワークの「LSTM (Long Short-Term Memory)」を実装しており、高い認識率を誇ります。

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-communication-suite>

※出典：ITR「ITR Market View：AI 市場 2019」音声認識市場—コールセンター向けベンダー別売上金額シェア（2017～2019 年度予測）

以上

【会社概要】 <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 3-1-1 サンシャイン 60 42F

URL：<https://www.advanced-media.co.jp/>

設立：1997 年 12 月

資本金：69 億 679 万円（18,332,724 株）（2020 年 7 月末現在）

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ライセンス販売する「プロダクト事業」
◆企業内のユーザーや一般消費者へ AmiVoice をサービス利用の形で提供する「サービス事業」

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客様
経営推進本部 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 : info@advanced-media.co.jp