

2021年3月16日

株式会社東京システムリサーチ

株式会社アドバンスト・メディア

AI チャットボット×音声認識 **AmiVoice®**で コンタクトセンターのコミュニケーター教育を支援 「AI セルフトレーニング」を提供開始 ～オペレーター/コミュニケーターの育成負担を軽減～

株式会社東京システムリサーチ（本社：東京都江東区、代表取締役社長：鷹栖 博、以下、東京システムリサーチ）は、コンタクトセンターのコミュニケーター教育を支援する「AI セルフトレーニング」をリリースします。東京システムリサーチが高い知見を持つAIチャットボット技術に、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）の音声認識技術 AmiVoice を組み合わせ提供するもので、オペレーター/コミュニケーターの育成負担を軽減します。

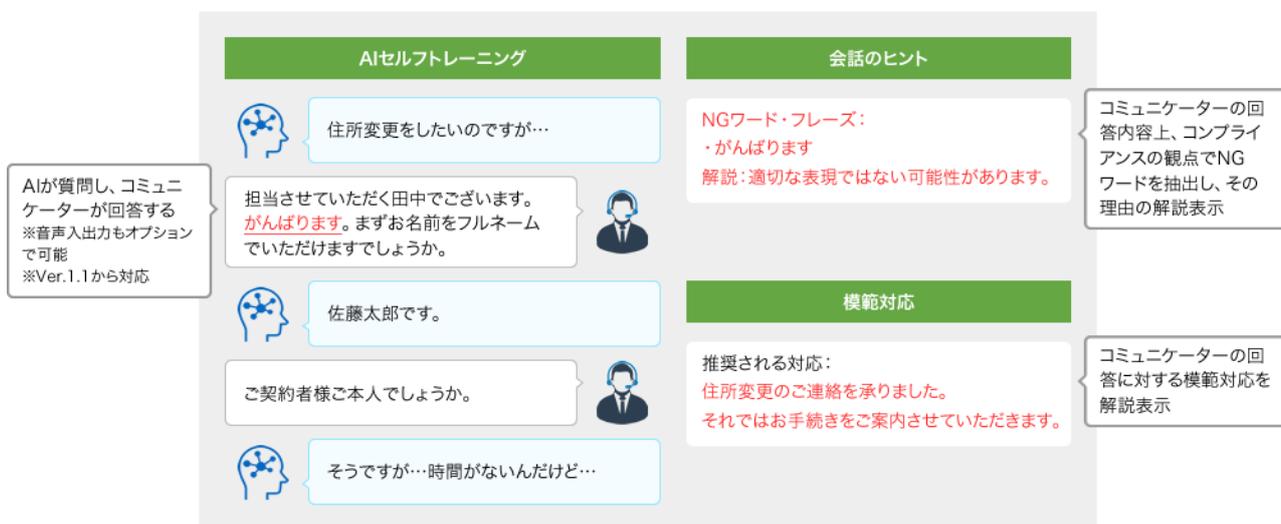
【背景】

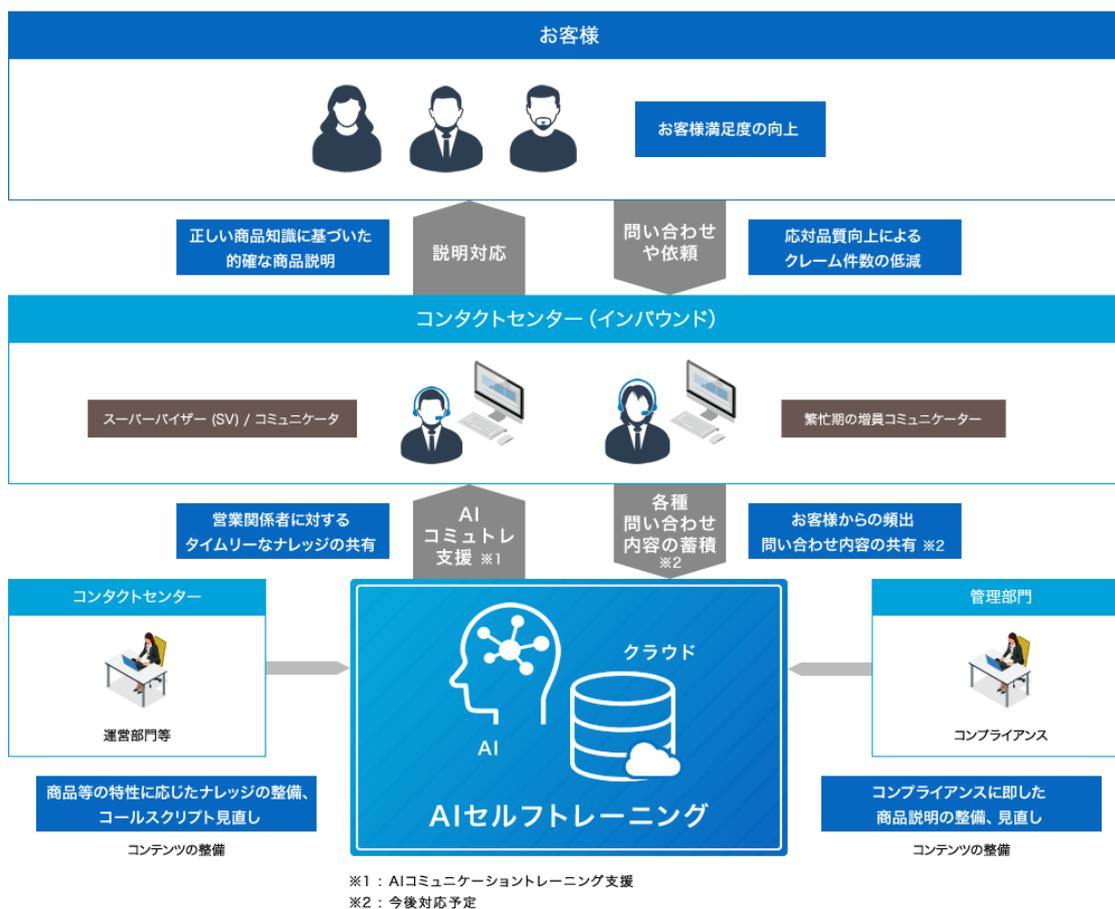
近年、顧客との接点となり、企業イメージや信頼性に直結するコンタクトセンターを、経営戦略を支える柱として重要視する企業が増加しています。カスタマーサポートを通じた顧客満足度の向上やサービスの差別化は各企業の必須課題となっていますが、一方でコミュニケーターの育成には多大な労力と時間を要します。

【AI セルフトレーニング、概要】

コールスクリプトを学習させた AI がお客様役となり、コミュニケーターのトレーニング相手を務めます。オペレーターの会話は、音声認識開発プラットフォーム「AmiVoice Cloud Platform」にて提供している AmiVoice 音声認識 API を使い、リアルタイムで文字化されます。話した表現内容は、AI により分析され、伝達事項の明確化や、不適切な表現に対する訂正ポイントの指摘などを自動で行います。

スーパーバイザーが担うコミュニケーターの初期的教育に AI を活用することで、育成の負担軽減と効率化を支援します。





【AI セルフトレーニング、導入効果】

① 隙間時間を活用するセルフトレーニング

クラウドサービスのため、利用時間帯の制約なく、コミュニケーター要員の空き時間を利用したトレーニングが可能。スーパーバイザーの教育負荷を軽減します。

② オペレーター業務の基本の育成

お客様役のAI と会話することで、実践に沿った形での練習が可能です。AI は、男性/女性の他、喜びや怒りなど感情を帯びた表現ができ、実際の現場に近い形での練習が行えます（オプション機能含む）。

③ 応対品質の向上

コミュニケーターの発話内容は音声認識で文字化され、AI により表現内容を分析、訂正ポイントをその場で指摘。法制度の見直しや新商品の対応など、ばらつきのない共有や育成が可能です。

【AmiVoice Cloud Platform、概要】

クライアントアプリケーションに特別なライブラリを組み込むことなく、音声認識機能を実装できる音声認識 API サービスを提供しています。AmiVoice 音声認識 API をご利用いただくことで、従来の音声認識開発に要する時間を大幅に短縮するとともに、高い認識精度の音声認識エンジンを簡単に組み込むことが可能になります。音声文字化や音声対話、音声制御、音声翻訳など、アプリケーション、Web サイトなどの各種サービスにご使用いただけます。<https://acp.amivoice.com/main/>

【株式会社東京システムリサーチについて】

株式会社東京システムリサーチは、製造、金融、卸売などの様々な業種・業界に特化したシステムやソリューションを提供し「経営、業務の課題・問題解決でお客様のビジネスに貢献する」をモットーに事業を推進している会社です。早くからビッグデータや AI を活用した新しいシステムやサービスの構築にも取り組み、経営、業務とテクノロジーの両輪でお客様が抱える各種課題・問題の改善、改革、更には新しいビジネスの創出にお役に立つべく邁進しています。

公式 Web サイト：<https://www.tsrweb.co.jp/>

【株式会社アドバンスト・メディアについて】

アドバンスト・メディアは音声認識技術「AmiVoice」を軸に、ソリューション事業・プロダクト事業・サービス事業の3つの形態で事業を展開しており、コールセンター、医療、製造・物流・流通、建設・不動産、議事録作成、教育、モバイル、ロボットなど、幅広い業種業態にて活用されています。アドバンスト・メディアは、人と機械との自然なコミュニケーションを実現し、豊かな未来を創造していくことを目指します。

公式 Web サイト：<https://www.advanced-media.co.jp/>

※掲載されている会社名・商品名・サービス名は、原則として各社の商標または登録商標です。

以上

【本件のお問い合わせ】

株式会社東京システムリサーチ

報道関係	お客様
コーポレート本部経営企画室 広報担当	金融・Big Data ソリューション事業部 営業企画室
TEL: 03-6864-3680	TEL: 03-6864-3682
E-Mail: koho@tsrweb.co.jp	E-Mail: sol_business_sales@tsrweb.co.jp

株式会社アドバンスト・メディア

報道関係	お客様
経営推進本部 広報チーム	PF D&O 部
TEL : 03-5958-1307	TEL:03-5958-1034
E-mail : press@advanced-media.co.jp	E-mail : info@advanced-media.co.jp

※本プレスリリースは共同リリースのため、重複して配信される場合がございます。ご了承ください。