

2016年10月13日
デジアナコミュニケーションズ株式会社

デジアナコミュニケーションズとアドバンスト・メディアが コールセンター向けソリューションで連携

～『SaaS型IVR』によるCS調査アンケートサービスにおいて、
音声認識技術『AmiVoice』を用いたテキスト化、特定キーワード抽出を提供～

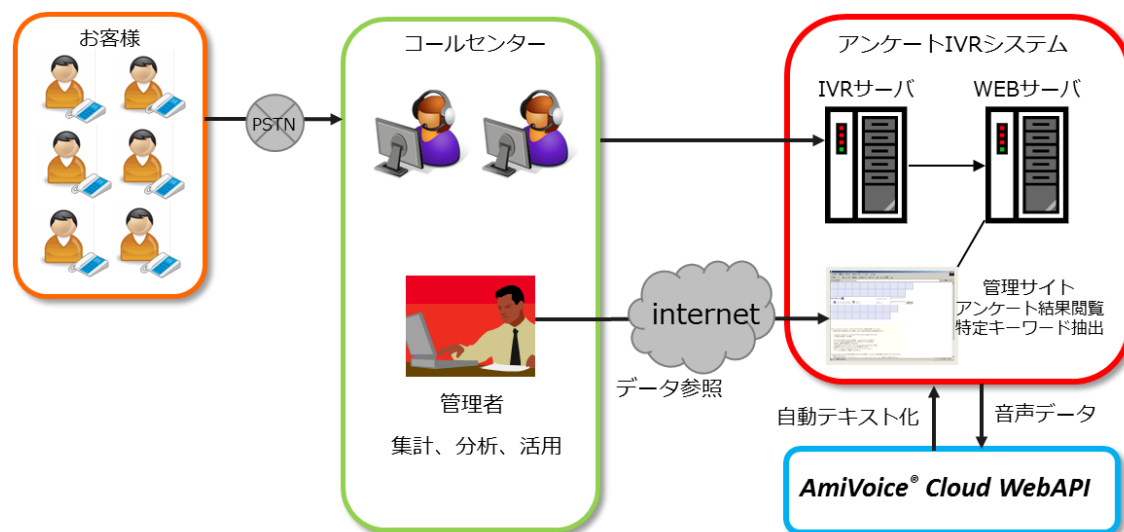
デジアナコミュニケーションズ株式会社（以下、「当社」）は『SaaS型IVR』を活用したCS調査アンケートサービスにおいて、株式会社アドバンスト・メディア（以下、「アドバンスト・メディア社」）の音声認識クラウドサービス『AmiVoice Cloud WebAPI』と連携したサービスの提供を開始致しました。なお、本サービスは、既にファーストユーザーとして、三井住友トラストクラブ株式会社様（以下、「三井住友トラストクラブ様」）へ導入しており、今後、本格的に営業活動を実施して参ります。

当社は、従来より多くのコールセンター事業者様へ『SaaS型IVR』を活用したCS調査アンケートサービスをご提供して参りました。当該サービスは、お客様とオペレータの対話終了の際に、オペレータからアンケートの参加依頼を行い、プッシュボタンによるアンケートへの回答やお客様の感想等を一定時間内に吹き込んで頂き、録音するサービスです。コールセンター事業者は、当該サービスを通じてVOCの収集、評価を行い、マーケティング活動やリスク管理、オペレータの応対品質の向上に活用していました。

当該サービスはお客様の声を収集することに長けている一方で、アンケート数が膨大なお客様からは業務効率の向上のために音声認識によるテキスト化や自動要約のニーズが従来から存在していました。しかしながら、以前の基本的な認識精度ではテキスト化のビジネス利用は難しく、業種業態に合わせた辞書用意等のチューニングを行えば精度は上がるものの、その場合には費用対効果が合わない等、実用化が進んでいないのが実情でありました。

このような課題が、昨今のAI技術の発展により解決し始めています。アドバンスト・メディア社は音声認識エンジンにディープラーニング技術を実装したことで、基本的な音声認識精度を飛躍的に向上させています。同社の音声認識クラウドサービス『AmiVoice Cloud WebAPI』と当社の『SaaS型IVR』を連携させることで、コールセンター事業者様の費用対効果を満たしたCS調査アンケートにおける通話音声データの自動テキスト化や特定キーワード抽出を可能に致しました。

ご提供サービスイメージ



実際に、クレジットカード事業を行う三井住友トラストクラブ様のコールセンターに本ソリューションをご導入頂きました。同社では、月間約 6,000 件あるアンケートに対して本ソリューションをご利用頂き、オペレーターにかかる作業負荷や運用コストの大幅な低減を実現致しました。テキストデータから特定キーワード自動抽出も可能となり、アンケート結果の傾向をより素早く掴むことを実現しております。

当社とアドバンスト・メディア社は、本連携を機に、年代別 VOC 等による評価、傾向分析、アンケートサマリー自動レポート等、サービスの機能強化に向けた取り組みを強化して参ります。

以上

<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

URL：http://www.advanced-media.co.jp/

設 立：1997 年 12 月

資本金：49 億 7,309 万円（2016 年 9 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」

AmiVoice は、いつでもどこでも誰の声でも認識し、高精度でスピーディーな処理を実現。コールセンター、医療、製造現場等、様々な業界に特化した専用辞書の保有に加え、専用分野の辞書にお客様の通話内容を学習させることで、より高精度な認識を提供している。

<デジアナコミュニケーションズ株式会社>

代表者：代表取締役会長 榎野 憲克

本 社：東京都渋谷区広尾 1-1-39 恵比寿プライムスクエアタワー

URL：http://www.digi-ana.com/index.html

設 立：2004 年 4 月

資本金：8,000 万円（2016 年 9 月末現在）

事業内容：

- ◆SaaS/ASP 関連事業
- ◆ソフトウェア・プロダクトの開発・販売・保守

企業の電話窓口で、音声による自動応答を行う SaaS 型 IVR システム、24 時間 365 日の対応が可能で、国内トップレベルのシェアを有する。完全自社開発のため、柔軟なシステム設計が可能であり期間限定のマルチチャネルのキャンペーンシステム構築の実績多数。金融機関の要求を満たした強固なセキュリティ体制を持っている。

《本プレスリリースに関するお問い合わせ先》

株式会社フュージョンパートナー 社長室：白井 Tel: 03-6418-3960

《サービスに関するお問い合わせ先》

デジアナコミュニケーションズ株式会社 営業本部：新田 Tel: 03-6418-3973