

※本ニュースリリースはNTTデータ先端技術株式会社と株式会社アドバンスト・メディアが共同で配信しています。重複して配信されることがありますが、ご了承願います。

2015年5月26日

コールセンター業務におけるお客さまとの通話内容を、リアルタイムにテキスト化できる機能を提供開始
～NTTデータ先端技術のコールセンターソリューション astimaCCE に音声認識のオプションを追加～

NTTデータ先端技術株式会社
株式会社アドバンスト・メディア

NTTデータ先端技術株式会社(東京都中央区、代表取締役社長:三宅 功、以下、NTTデータ先端技術)は、コールセンターソリューション astima Call Center Edition(以下、astimaCCE)のオプションとして、株式会社アドバンスト・メディア(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)の音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite2(以下、AmiVoice)」を追加しました。
AmiVoice は、コールセンター市場において多くの採用実績を持つ音声認識ソリューションです。astimaCCE にオプションとして AmiVoice を追加することで、オペレーターと顧客が通話した内容を録音するだけでなく、リアルタイムにテキスト化することができます。これにより、音声とテキストの両面でコールセンター業務における情報検索や管理業務の効率化が可能になります。

【背景】

東京オリンピック・パラリンピック誘致による経済効果や、株価・景況感の高まりなど、近年の労働力需要の高まりは、コールセンター業界にも大きな影響を与えています。コールセンターを運営する企業にとって、サービスレベルを維持しながらの省力化、流動性の高いコールセンター要員への社内FAQなどのナレッジ展開に対する関心は高く、システムに求められる要求はより高度なものになっています。

このような背景を受け、NTTデータ先端技術では、astimaCCEとAmiVoiceを連携することで、音声とテキストによるVOC*1の収集、管理が可能となることから、これまで音声で確認などを行っていたオペレーター業務の時間短縮、効率化が可能となります。

また、音声のみで録音されていたVOCは、全ての内容確認をすることが難しく、有効に活用できないケースも発生しましたが、テキスト化をすることで情報検索を容易にし、集めた情報を無駄なく活用することも可能となります。

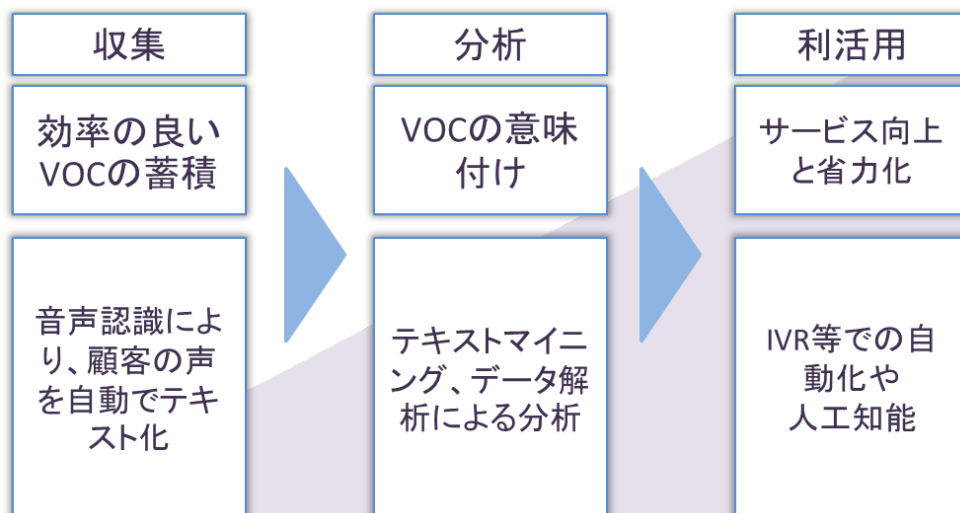
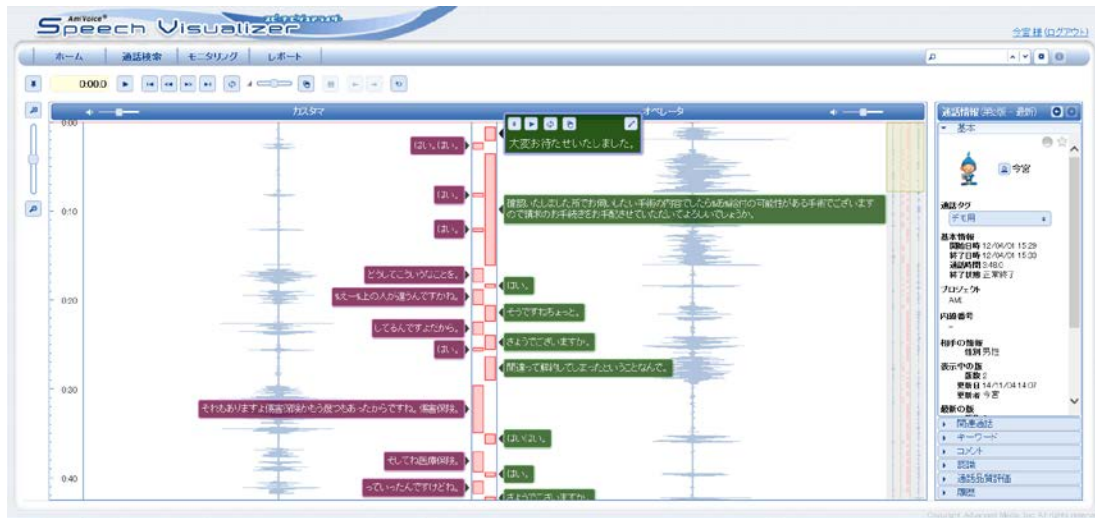


図1 コールセンターの業務改革プロセス

【astimaCCE 音声認識オプションの特長】

➤ 特長① 認識されたテキストは通話ごとに閲覧可能

音声と認識結果が紐付いて管理されていますので、通話を目と耳で確認できます。また、画面上より、認識結果の編集も可能です。



➤ 特長② 複数のオペレーターの会話を同時に表示可能

モニタリング画面には、複数のオペレーターの通話が同時に表示されます。表示するウィンドウは自由にカスタマイズが可能です。



➤ 特長③ テキスト化された情報をさまざまな条件で検索

テキスト化された通話を日付・時刻・キーワードなどで検索が可能です。また、検索条件をユーザーごとに保存し、使用頻度の高い検索条件を簡単に設定することが可能です。

➤ 特長④ 事前に設定した評価基準で通話のスコアリングが可能

音声認識した結果から、「つなぎ言葉」や「くだけた言い回し」など特定の評価基準を設定しておくことで通話のスコアリングが可能になります。評価結果は CSV 形式でのデータ出力も可能なため、全体の傾向や問題点を一覧化して分析できます。

【今後について】

NTTデータ先端技術では、AmiVoice Communication Suite2 について、2017 年度末までに 10 セット(1,000 席相当)の販売を目指します。

また中長期的な目標として、「収集した VOC の分析」、「電話対応の自動化への利活用」、さらには「人工知能とのインターフェースを担う高度なコールセンター基盤としての利用」を目指しています。

【参考】

本製品は2015年5月27日～28日に大阪で開催される「コールセンター/CRM デモ&カンファレンス 2015」に展示を予定しています。(小間番号:A-05)

詳細については、以下をご覧ください。

<http://www.intellilink.co.jp/all/seminar/20150515/crm.html>

【AmiVoice Communication Suite2 について】

コールセンターで生まれる“声”をひとつのデータベースに集約し、さまざまな活用を可能にする音声認識ソリューションです。

コールセンター業界初(※アドバンスト・メディア調べ)となる通話のリアルタイム音声認識をサーバー処理にて行う方式を実現しました。お客さまとの会話をリアルタイムでテキスト化し、VOC分析や通話モニタリングへの活用、コンプライアンス対策を行うことが可能です。

また、会話の中で必ず述べなければいけない必須ワードやNGワード監視、音声キーワード検索等を行う事ができるため、対応品質の向上にもつながります。

「AmiVoice Communication Suite2」ご紹介サイト:

<http://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-communication-suite2>

【NTTデータ先端技術について】

NTTデータ先端技術は、高度な専門性と最先端の技術力を誇るITシステム基盤プロフェッショナルとして、ITシステム基盤のコンサルティング、設計、構築、製品販売、保守、トレーニングを提供しています。NTTデータグループの一員として培った様々なITシステムにおける豊富な設計構築実績を有し、ビッグデータなどの最新技術や製品およびオープンソース・ソフトウェアをいち早く活用した提案ができることが強みです。機能面はもとより、信頼性や拡張性、あるいは性能確保を実現するベストプラクティスをお届けします。国内外のパートナーとも強固に連携し、お客さまのビジネスにおける競争優位性を考えて行動します。

<http://www.intellilink.co.jp/>

【アドバンスト・メディアについて】

- ◆ 音声認識技術 AmiVoice を組み込んだソリューションの企画・設計・開発・販売
- ◆ 音声認識技術 AmiVoice を組み込んだアプリケーション商品の開発・販売
- ◆ 音声認識技術 AmiVoice を企業にライセンスとして提供

音声認識技術 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します。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実現します。

<http://www.advanced-media.co.jp/>

【関連情報】

■ astima Call Center Edition(astimaCCE)について

astima Call Center Edition はNTTデータ先端技術が開発した、中小規模のコールセンターに最適なIP-PBX*2です。

ACD*3、IVR*4、CTI*5、全通話録音機能、統計機能など、コールセンターに不可欠な機能を標準で搭載しています。各種設定もブラウザ操作により可能なため、急なキャンペーンによるガイダンス追加や座席変更などを専門業者に依頼することなく、ユーザー自身で対応することができます。

astima Call Center Edition 紹介サイト:

<http://www.intellilink.co.jp/pd/products/package/callcenter/astima-cce.html>

- *1 VOC(Voice of Customer)の略で、お客さまの声のこと。
- *2 IP-PBX (Internet Protocol Private Branch eXchange)の略で、IP ネットワーク内で、IP 電話端末の回線交換を行う装置およびソフトウェアのこと。
- *3 ACD(Automatic Call Distribution)の略で、コールセンターなどで、電話の着信をオペレーターに適切に分配する機能や装置のこと。
- *4 IVR(Interactive Voice Response)の略で、企業の電話窓口で、音声による自動応答を行うコンピューターシステムのこと。
- *5 CTI(Computer Telephony Integration)の略で、電話や FAX をコンピューターシステムに統合する技術のこと。

*astima は、NTTデータ先端技術株式会社の商標または登録商標です。
 *AmiVoice は、株式会社アドバンスト・メディアの商標または登録商標です。
 *その他の商品名、会社名、団体名は、各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ先】

<p>■ 報道関係のお問い合わせ先 NTTデータ先端技術株式会社 営業推進部 営業推進担当 広報チーム 大西 Tel:03-5843-6860</p> <p>株式会社アドバンスト・メディア 広報・IR グループ Tel:03-5958-1307</p>	<p>■ 製品・サービスに関するお問い合わせ先 NTTデータ先端技術株式会社 ソリューション事業部 パッケージソリューションビジネスユニット 小谷、福田 Tel:03-5843-6848</p> <p>株式会社アドバンスト・メディア CTI 事業部 今宮 Tel:03-5958-1091</p>
--	---