

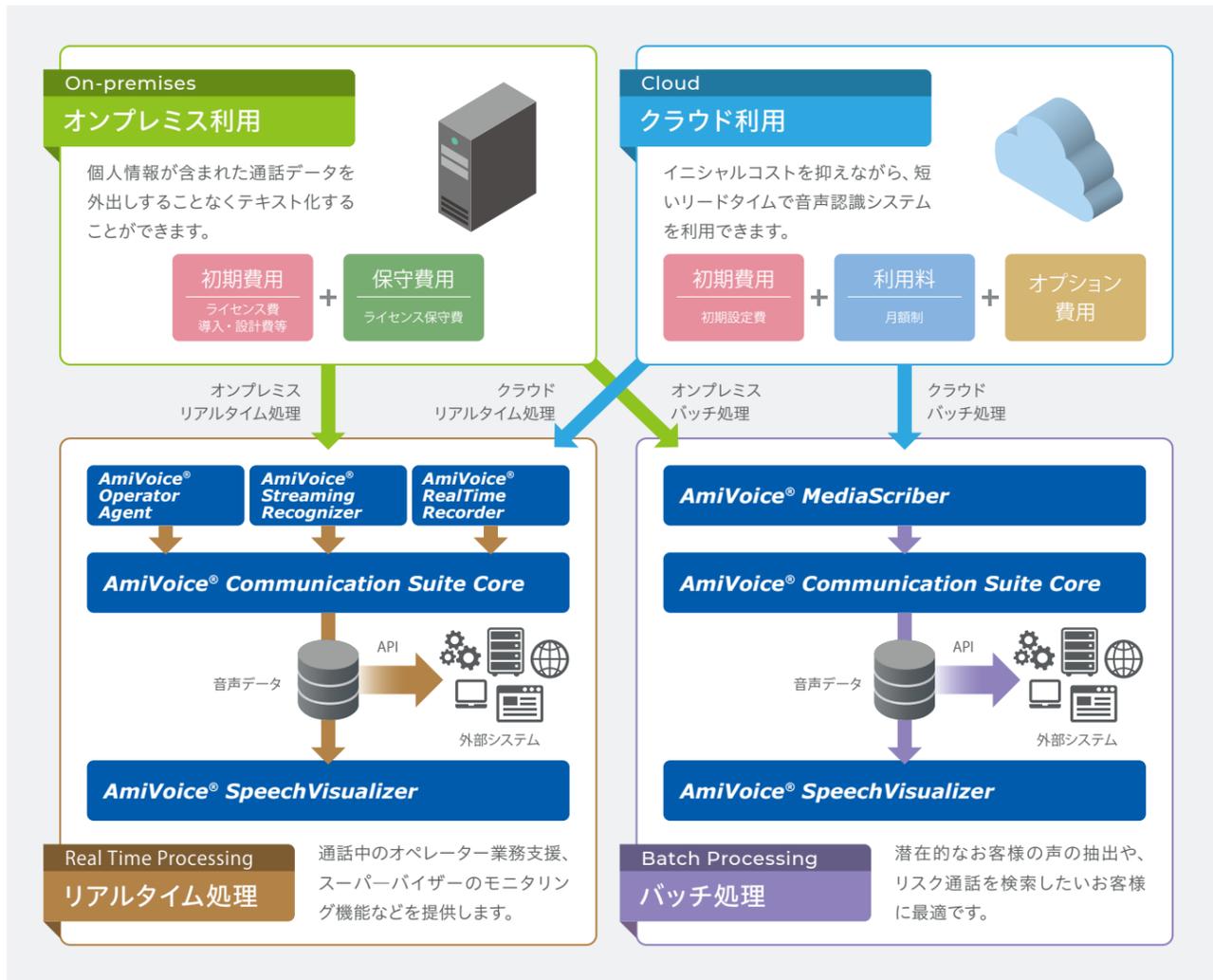
認識精度向上の取組

音声認識エンジンAmiVoiceは、20年以上にわたって研究・開発・収集した膨大な音声データをもとに、コンタクトセンターでの会話に特化した専用エンジンを提供しています。また、最新のディープラーニング技術「Bi-LSTM」の実装など、認識精度向上の取組を日々続けています。さらに、ユーザーや業務ごとに容易な単語辞書登録や個別チューニングが可能です。専門用語や独自の表現、言い回しが多用されるコンタクトセンターにおいても高い認識精度で通話をテキスト化することができます。



システム構成図

オンプレミスでもクラウドでも、リアルタイム処理とバッチ処理を選んで導入できます。



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

- 🎙️ コンタクトセンター業界に特化した高精度の音声認識エンジン
- 👤 業務利用に適したユーザーインターフェイス
- 🔗 他システムとの豊富な連携実績

※弊社は(財)日本情報処理開発協会により、個人情報を適切に取り扱っている事業者であることを示す「プライバシーマーク」の付与認定を受けています。10820562



Advanced Media, Inc.

株式会社アドバント・メディア

CTI事業部

〒170-6042
東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 42階
TEL : 03-5958-1091
FAX : 03-5958-1032
URL : <http://www.advanced-media.co.jp/>
Mail : info@advanced-media.co.jp

お問い合わせ

6年連続
No.1
音声認識市場

導入企業
350社
突破

導入実績
50,000
ライセンス
突破

通話録音サーバー
通話データ管理システム
および通話データ管理方法、他
特許取得

※出典：ITR [ITR Market View : AI市場2020]
音声認識市場ベンダー別売上金額シェア (2015～2020年度予測)

Advanced Media, Inc.

最新のAI技術でコンタクトセンターの可能性を広げます

高精度な音声認識エンジンAmiVoiceでコンタクトセンター業務をサポート

AmiVoice Communication Suiteは、20年以上にわたって研究・開発してきた独自の音声認識エンジンAmiVoiceを組み込んだコンタクトセンター向けの音声認識AIソリューションです。豊富な機能でコンタクトセンター業務を強力にサポートし、対応品質向上・顧客満足度向上・業務効率化・売上向上など、コンタクトセンターの課題を解決します。コンタクトセンター業界に特化した高精度な音声認識エンジンをベースに企業それぞれのニーズに合わせて柔軟にカスタマイズすることも可能です。

AmiVoice® Communication Suite

AmiVoice Communication Suiteの特長



各業界に特化した
音声認識エンジン

コンタクトセンター業界に特化した、最新のAI音声認識エンジンを搭載。専門用語や略語なども高精度かつスムーズに変換できます。



分かりやすく使いやすい
インターフェース

業務に使いやすいインターフェースを採用。直感的な操作性で効率的に必要な情報にアクセス、更なる業務効率化を実現します。



多彩な外部システムと
APIで連携可能

APIによってさまざまな外部システムや他社クラウドサービスと連携することができ、お客様の理想を形にする柔軟なシステム構築が可能になります。

豊富な実績に裏付けられた導入効果

効果 1 顧客満足度を向上

回答例や説明資料を通話内容から自動的に表示。モニタリング機能やチャット機能で苦情などへの迅速なエスカレーションやオペレーターへの手厚いフォローが可能。テキスト化した通話内容は、研修やロープレに活用できます。



効果 2 在宅ワークを支援

リアルタイム音声認識で在宅オペレーターや管理者の業務をサポート。キーワードスポッティングやアラート、ヘルプ機能などの活用により遠隔地での業務を円滑化。ニューノーマルのコンタクトセンター業務を強力に支援します。



効果 3 リスク管理を強化

通話の文字検索はもちろん、さまざまな検索条件で該当箇所を一発検索し、その部分から音声再生できるので、「言った/言わない」などのトラブル解消やリスク通話の迅速な発見が可能になり、コンプライアンス強化に活用できます。



効果 4 経営分析に活用

全通話テキスト化により、今まで取りこぼしていたお客様の声すべてをマーケティング分析に活用できます。販売戦略や新規事業の立案、市場開拓などのアイデアにデータ化したお客様の声を活かせます。



コンタクトセンターの現場にフィットした機能が充実

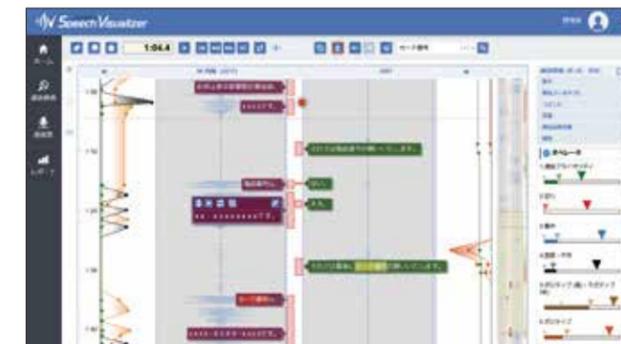
機能 1 座席表でフロアを可視化

実際のフロアの座席表に即した画面配置で、コンタクトセンター全体の様子をリアルタイムでモニタリングできます。業務ごとの色分けで、直感的に通話内容や稼働状況を把握でき、ワンクリックで各オペレーターの詳細情報を表示できます。



機能 2 機密情報を自動マスキング

カード番号など、個人情報に紐づくテキストや音声を自動的にマスキングし、データセキュリティを強化します。マスキングの条件は業務ごとのセキュリティポリシーに合わせて柔軟に設定することが可能です。



機能 3 感情の見える化

喜び、悲しみ、怒りなど、顧客とオペレーターの双方の感情をパラメーターで表示します。通話内容の文字化に加え、感情を可視化することで、随時変動する顧客の感情に合わせた適切なコミュニケーション支援が可能です。



機能 4 通話品質評価

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。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います。

