

キーワードに紐づく関連資料を自動的に表示 最新 AI 技術でコールセンター業務を刷新 リアルタイム音声認識システムを 6 月 11 日(火)新発売

株式会社コラボス(本社:東京都墨田区、代表取締役社長:茂木 貴雄、東証マザーズ:証券コード 3908)が、最新 AI 技術を駆使したコールセンター向けのリアルタイム音声認識システム『AmiVoice Communication Suite provided by コラボス』を、2019 年 6 月 11 日(火)にリリースしました。

コールセンター事業を行う企業様向けに、株式会社アドバンス・メディアが提供する国内シェア No.1 の音声認識システム「AmiVoice Communication Suite3」を基盤とした当社サービス「AmiVoice Communication Suite provided by コラボス」を新たにサービスリリースいたします。

最新 AI 音声認識技術により、コールセンターでの顧客およびオペレーターの全ての通話内容をリアルタイムでテキスト化するため、通話内容からキーワードに紐づいた FAQ の回答や説明資料を自動的に表示したり、テキスト化した内容の検証など、応対品質と顧客満足度の向上をサポートします。

複数のコールを同時にモニタリングしたり、複数拠点を一括管理することができるため、マネジメントの効率化につながります。また、顧客の声を簡単にテキストで把握できるため、コールセンターに蓄積されるテキストデータをマーケティングに活用したり、販売戦略や新規事業立案、市場開拓などのアイデアに活かすことを可能にしました。



【 AmiVoice Communication Suite provided by コラボス の特長 】

▼通話内容を即時にテキスト化する 「リアルタイム音声認識結果表示」

オペレータと顧客の通話内容をリアルタイムでテキスト化して表示します。

また、事前登録したキーワードを音声認識することで、FAQ 検索や資料の呼出、WEB 検索などのナレッジ連携を提供します

▼「感情解析機能」と「自動チューニング機能」を搭載

顧客の感情に合わせた適切なコミュニケーションを支援します。また、活用シーンに合わせて、怒り・悲しみ・喜びなどの表示ができます。書き起こしデータをアップロードすることで音声認識エンジンの学習が実行され、認識精度を高めます。

▼無駄のない月額料金制、初期費用の抑制を実現

基本料と@nyplace の契約席数に応じた月額料金制のため、業務量の変動に伴う席数の増減にも柔軟に対応。クラウドでの提供により初期費用が抑えられるため、コールセンター新規参入事業者でも簡単に導入できます。

【AmiVoice Communication Suite provided by コラボス の導入メリット】

【メリット①】 対応品質向上・顧客満足度向上・業務効率化・売上向上を強力にサポート

各オペレータの様々な対応状況（リアルタイム認識されたテキスト/対応したコールの通話時間/保留時間・回数などの通話詳細情報/NGワード・注意ワードの発生履歴）を確認することができます。また、設定した5つの項目（キーワード評価/話速評価/発話タイミング評価/通話時間評価/発話数評価）に基づいて、一定基準の評価を自動的にこなうことができるため、様々な指標から業務改善の支援ができます。

【メリット②】 マネジメントの効率化により管理者やリーダー不足を解消

管理者は自席から複数のコールを同時にモニタリングし、メッセージチャットを使って効率的に指示をしたり、オペレータからの緊急要請や対応が長引いた場合にアラートの表示を受け取ることができます。また、複数拠点を一括管理することができ、サテライトセンターや在宅勤務でも遠隔管理ができます。

【メリット③】 テキスト化したデータをマーケティング分析やコンプライアンス対策に応用可能

全通話のテキスト化により、今まで取りこぼしていた顧客の全ての声をマーケティングに活用できます。販売戦略や新規事業立案、市場開拓などのアイデアにお客様の声を活かすことができます。また、通話の文字検索をはじめ、様々な条件で一発検索が可能のため、リスク通話の迅速な発見と対策ができます。

■今回の「AmiVoice Communication Suite provided by コラボス」のリリースを機に、AVAYA 社製 IP 電話交換機「@nyplace」と同時導入のお客様に限り、初期費用及び月額費用 12 ヶ月間を無料で提供いたします。

・適用条件

- ① @nyplace との同時導入
- ② 最低利用期間：3 年間
- ③ 最低利用席数：50 席

※ 詳細情報に関しては、お問い合わせ下さい

■コールセンターでのコミュニケーションをより価値あるものに

当社はコールセンターの通信インフラに「クラウド」というサービス形態を導入したパイオニアであることに誇りを持ち、さまざまなサービスを提供しています。今回新たに誕生した『AmiVoice Communication Suite provided by コラボス』も、そんなチャレンジ精神から生まれたもののひとつ。

コールセンターは人と人との接点となる場所です。今後も、クライアントの声、クライアント先の顧客の声に常に接し、応えていくことで、社会の発展の一翼を担う存在となることを目指していきます。

※「AmiVoice」は株式会社アドバンスト・メディアの登録商標です。

<株式会社コラボス 会社概要> (<https://www.collabos.com/>)

設 立 : 2001 年 10 月

代表者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄

本 社 : 東京都墨田区押上 1-1-2 東京スカイツリーイーストタワー17F

資本金 : 324 百万円 (2019 年 3 月 31 日時点)

売上高 : 1,968 百万円 (2019 年 3 月期)

従業員数 : 61 名 (2019 年 3 月 31 日時点)

電話番号 : 03-5623-3391

事業内容 : コールセンター向けクラウドサービスの提供、通信事業 (A-13-5032)

当社では、お客様相談室や製品問い合わせなどのコールセンターで利用されるシステムを、企業が手軽に利用できるクラウド型サービスとして提供しています。コールセンター立ち上げの提案から構築、運用までをトータルでサポートすることで、コールセンターに必要とされる機能をワンストップで提供。国内におけるクラウド型コールセンターシステムのパイオニアであり、約 700 契約の導入実績を有しています。

<株式会社アドバンスト・メディア 会社概要> (<https://www.advanced-media.co.jp/>)

設 立 : 1997 年 12 月

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 6F

資本金 : 6,868 百万円 (2019 年 3 月 31 日時点)

売上高 : 3,683 百万円 (2018 年 3 月期)

従業員数 : 連結 229 名(単体 153 名) (2019 年 3 月 31 日時点)

電話番号 : 03-5958-1031

事業内容 : アドバンスト・メディアは、音声認識技術「AmiVoice」を主軸に、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。「AmiVoice」は、従来の機械が中心となる音声認識と異なり、人が自然に機械に話しかけるとあたかも人間のように受け答えや記録などの動作をしてくれる、音声認識を中心とした知的ヒューマンインターフェースです。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。

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 担当：石原（いしはら）
電話：03-5623-3473 FAX：03-5608-3281
メール：ir@collabos.com