
SCSKとアドバンスト・メディアがコールセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite2」を三井住友カードで展開

～リアルタイムモニタリングおよび対応品質向上を他拠点に拡大～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員:谷原 徹、以下SCSK)は、三井住友カード株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:久保 健、以下三井住友カード)の債権回収業務部門(東京拠点)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)の音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite2(アミボイス コミュニケーション スイートツー)」を提供し、2018年3月26日から稼働開始しました。

本ソリューションは、管理者がお客様との会話内容をリアルタイムでモニタリングすることが可能であり、オペレーターの対応品質向上に寄与します。

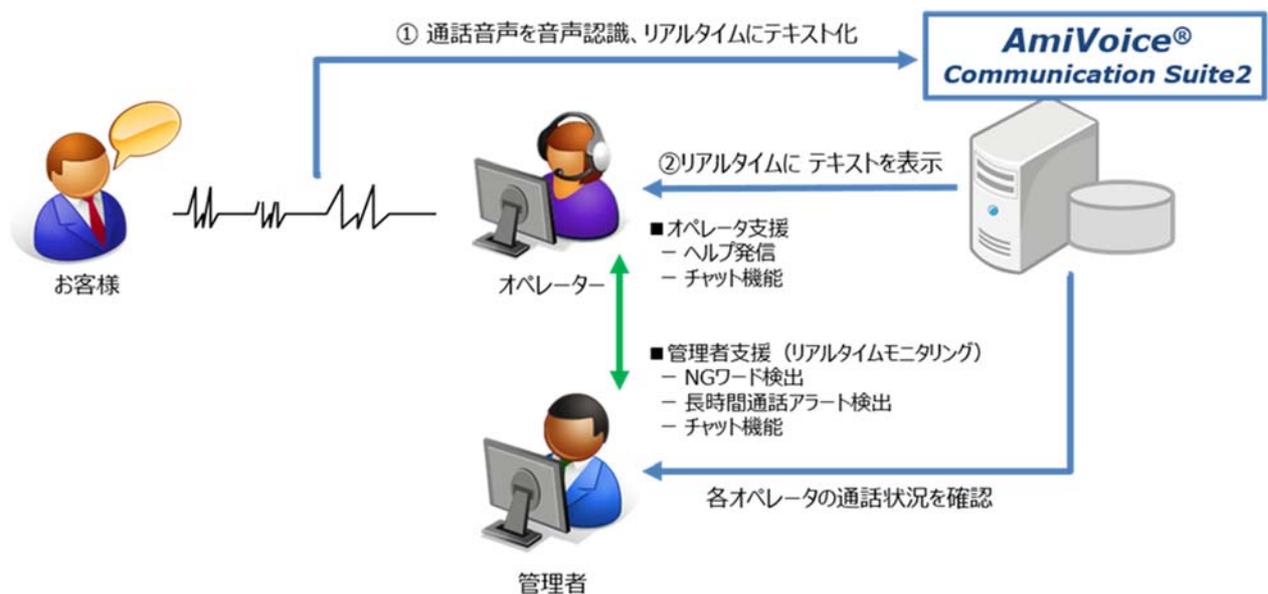
1. 「AmiVoice Communication Suite2」概要

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ソリューションです。お客様との会話をリアルタイムで文字化し、VOC(Voice of Customer)分析や通話モニタリング、コンプライアンス対策にも活用することが可能です。また、オペレーターが会話の中で必ず述べなければいけない必須ワードを画面に表示して発話を促したり、あらかじめ設定したNGワードを発話した際には管理者、オペレーターの画面に警告を表示したり、音声キーワード検索なども行うことができるため、対応品質の向上にもつながります。

2. 導入の背景と効果

三井住友カードでは、2017年6月に大阪拠点の債権回収部門に、「AmiVoice Communication Suite2」を導入し、会話内容のモニタリングを強化することで法令遵守の強化に努めてきましたが、同じ債権回収業務を行う東京拠点には未導入でした。「AmiVoice Communication Suite2」の導入により、お客様との会話内容を、テキストベースでリアルタイムモニタリングすることが可能であること、指定したワードを発話した際、対応担当者が使用している業務画面にアラートやFAQを自動表示できることを受け、東京拠点でも運用する運びとなりました。また、対応担当者の研修時においても、実際のテキスト化された過去通話を活用することで、より現実的な作業シミュレーションが可能となり、OJT担当者の業務サポートおよび対応品質向上にも寄与します。

3. システムイメージ



4. SCSKの今後のビジネス

SCSKは、2008年度からコールセンターへ音声認識システムを活用する取り組みを開始し、VOC分析など独自の視点で、サービスを提供してきました。

今後も、お客様の課題をはじめ、労働力不足への解決にも真摯に取り組み、音声認識システムの活用、テキストマイニング、AI型自動応答システムなどのソリューションを通じて、お客様の声と企業をつなぐ次世代コールセンター構築へ貢献します。

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

戦略ソリューション営業統括本部 ソリューション営業統括部 増田

TEL:06-6223-6131

E-mail: VOiC-Support@ml.scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 栗岡

TEL:03-5166-1150

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。