

---

## 「PrimeTiaas」と「AmiVoice Communication Suite Cloud」を連携した オールラウンドクラウドコンタクトセンターシステムを提供開始

---

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)は、自社のオムニチャネル対応音声基盤クラウドサービス「PrimeTiaas(プライムティアーズ)」と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)のクラウド型コールセンター向けリアルタイム AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite Cloud(アミボイス コミュニケーション スイート クラウド)」を連携したワンストップサービスを 2018 年 12 月から提供開始します。

### 1. 背景

昨今、コンタクトセンターシステムを構築する企業において、初期投資が抑えられ、かつスモールスタートが可能であるクラウド化が選択されています。また、コンタクトセンターにおいて、お客様の声の活用はサービス向上・品質改善には必要不可欠であり、その声を集める手段として音声認識システムの需要が急増しています。

そこで、SCSKは日本アバイアのコンタクトセンターシステムを活用した「PrimeTiaas」とアドバンスト・メディアが提供するリアルタイム AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite Cloud(アミボイス コミュニケーション スイート クラウド)」を連携した、オールラウンドクラウドコンタクトセンターシステムを構築し、提供開始します。

### 2. オールラウンドクラウドコンタクトセンターシステムの特長

「PrimeTiaas」でコールセンターに必要な音声基盤の機能(仮想 PBX(回線切替機)、電話セット、管理ツール、監視、ヘルプデスクなど)をオールインワンで提供します。さらに通話録音や CTI 連携など多彩なオプションも取り揃えています。

また、「AmiVoice Communication Suite Cloud」にて通話音声のリアルタイムテキスト化を提供します。音声のテキスト化によるオペレーターへの即時フォローや、管理者の複数通話同時モニタリングによるリアルタイム支援、音声認識エンジンの自動学習による認識精度向上などスムーズなコールセンター運営を可能にします。

クラウドサービスの特長である、コスト・スピード・柔軟性といったメリットを最大限に活かしつつ、オンプレミス型のようにお客様のご要望に応じた柔軟なカスタマイズ、テキスト解析ツールや音声テキスト FAQ 検索などとの組み合わせも可能です。次世代のコンタクトセンターに求められる企業とお客様の結びつき(Customer Engagement)を深めるためのソリューションとしてご利用いただけます。

### 3. 「PrimeTiaas」概要

短期間かつ低コストでコンタクトセンターを立ち上げられる、SCSKのオムニチャネル対応クラウドサービスです。クラウドの特長を活かしながら、オンプレミス型のように柔軟なカスタマイズやシステム連携を実現し、お客様のコールセンター運用に適した課金体系(定額・従量)が選択可能です。

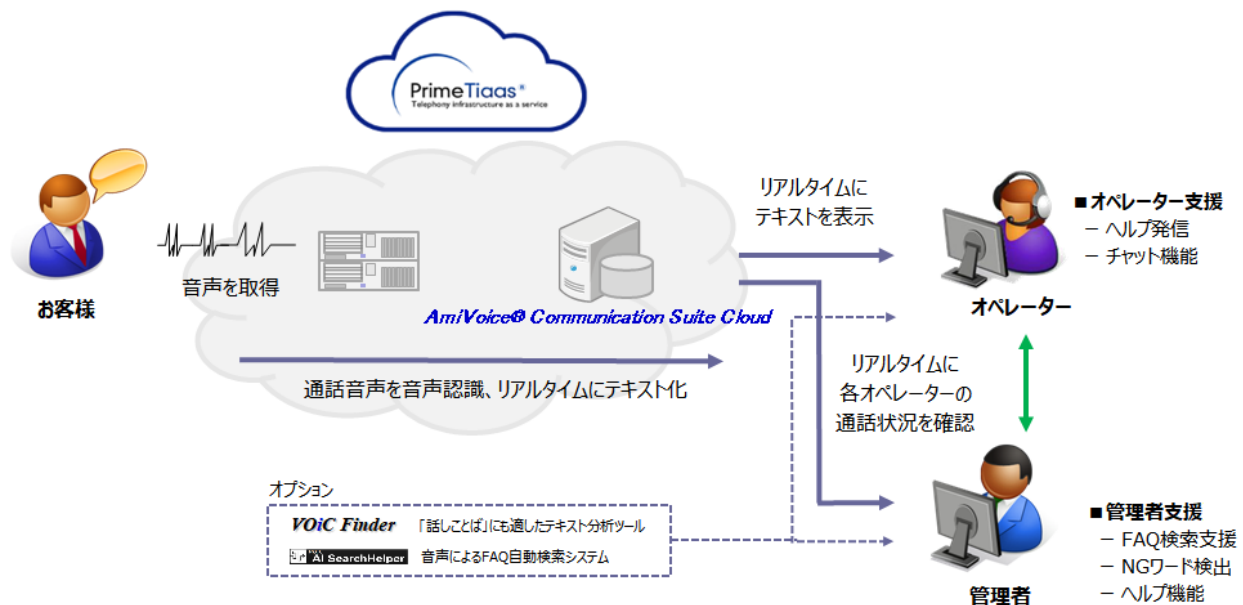
<http://www.scsk.jp/sp/primetiaas/index.html>

### 4. 「AmiVoice Communication Suite Cloud」概要

これまで 250 社(2018 年 10 月末現在)への導入実績を誇るアドバンスド・メディアのコールセンター向け AI 音声認識ソリューションをもとにした、音声認識のクラウドサービスです。コールセンターで生まれる「声」のさまざまな活用を可能にします。

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発したり、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役立てることが可能です。

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-communication-suite-cloud>



### 5. 提供開始

2018 年 12 月(予定)

## **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: solution-marketing.sp@scsk.jp

株式会社アドバンスト・メディア

CTI 事業部

TEL:03-5958-1091 E-mail: info@advanced-media.co.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

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

※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。

<ご参考>

本サービスに関連したイベント紹介

「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス2018 in 東京」

開催日時：2018年11月15日(木)～16日(金)

開催場所：池袋サンシャインシティ・文化会館