

2021年9月30日
SCSK株式会社

**オールインワン・クラウドコンタクトセンターサービス
「PrimeTiaas SharePack」に AmiVoice(音声認識機能)を標準搭載し
リーズナブルに提供！
～CX サービス「altcircle」のコンタクトセンター機能を強化！
通話データをテキスト化し、マーケティングやプロモーションに活用～**

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)は、コンタクトセンターに必要な機能をパッケージ化したオールインワン・クラウドコンタクトセンターサービス「PrimeTiaas SharePack(プライムティアーズ シェアパック)」を提供しております。

このたび、本サービスを利用したコンタクトセンター業務のさらなる効率化と高度化を実現するため、コンタクトセンター業界シェア No.1^{※1}を誇る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 Suite(アミボイス コミュニケーション スイート)」を標準機能として追加し、2021年9月より提供開始しました。

本サービスは、1席あたり月額 15,000円^{※2}からご利用いただけるシェアード型のクラウドサービスです。「AmiVoice® Communication Suite」をシェアード型のクラウドサービスとして提供する販売代理店は、国内ではSCSKが初となります。

※1 出典:ITR「ITR Market View: AI 市場 2020」音声認識市場—コンタクトセンター向けベンダー別売上金額シェア

※2 「PrimeTiaas SharePack」利用料および「AmiVoice® Communication Suite」利用料含む

1. 背景

コロナ過により企業とお客様とのリアルな接点が大幅に失われた昨今、コンタクトセンターは非対面型の顧客接点として再び重要性を増しています。

そのような状況の中、コンタクトセンターシステムには、より一層の対応品質と生産性の向上だけでなく、お客様の声を収集・活用するための仕組みとして、音声認識システムの需要が高まっています。

SCSKは、高度なコンタクトセンター向けリアルタイム音声認識ソリューションを、より多くのお客様に低コストでご利用いただけるよう、「AmiVoice® Communication Suite」を用いたシェアード型のクラウドサービスを開発し、「PrimeTiaas SharePack」の機能として組み込みました。

SCSKは、「AmiVoice® Communication Suite」の導入において、トップクラスの実績・知見を活かすとともに、アドバンスト・メディア社との協力関係の下、このたびのシェアードサービスの提供が実現しました。

2. 特長

「PrimeTiaas SharePack」は、コンタクトセンターに必要な音声基盤の基本機能(仮想 PBX、電話セット、管理ツール、監視、ヘルプデスクなど)や多彩なオプション機能(通話録音、CTI 連携など)をオールインワンで提供します。

さらに、今回ご提供する音声認識機能により、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、後処理時間の大幅削減など、スムーズなコンタクトセンター運営を可能にします。

また、オペレーターの通話評価やお客様からのクレーム抽出などを機械的に行い、偏りや漏れを排除することで、対応品質管理の高度化を実現します。

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、次世代のコンタクトセンターに求められる顧客体験(Customer Experience)を高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・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、お客様の運用に適した課金体系(定額・従量)が選択可能です。

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

4. 「AmiVoice® Communication Suite」概要

これまで 50,000 ライセンス超(2021 年 6 月時点)の導入実績を誇る、コンタクトセンター業界シェア No.1 の AI 音声認識ソリューションです。

幅広い機能で、コンタクトセンター業務を強力にサポート。対応品質向上・顧客満足度向上・業務効率化・売上向上を支援します。

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

5. 機能一覧

コンタクトセンターの核となる「基本サービス」と便利な「オプションサービス」をご提供します。



6. サービスメニュー

基本サービスは2種類の月額サブスクリプションから選択。お客様のご要望に応じてオプションサービスを追加いただけます。*

Basic	Extended
PBX、CTI、通話録音、簡易 IVR などの コンタクトセンターシステムに必要な標準機能 今回、音声認識機能を標準でご提供	Basicに加え、自動音声ガイダンス、SMS送信、 発信者番号取得、外部システム連携などが 可能となるマルチチャネル基盤
月額 15,000 円 /席	月額 20,000 円 /席

※ 初期費用、オプション費用は別途必要

7. 提供目標

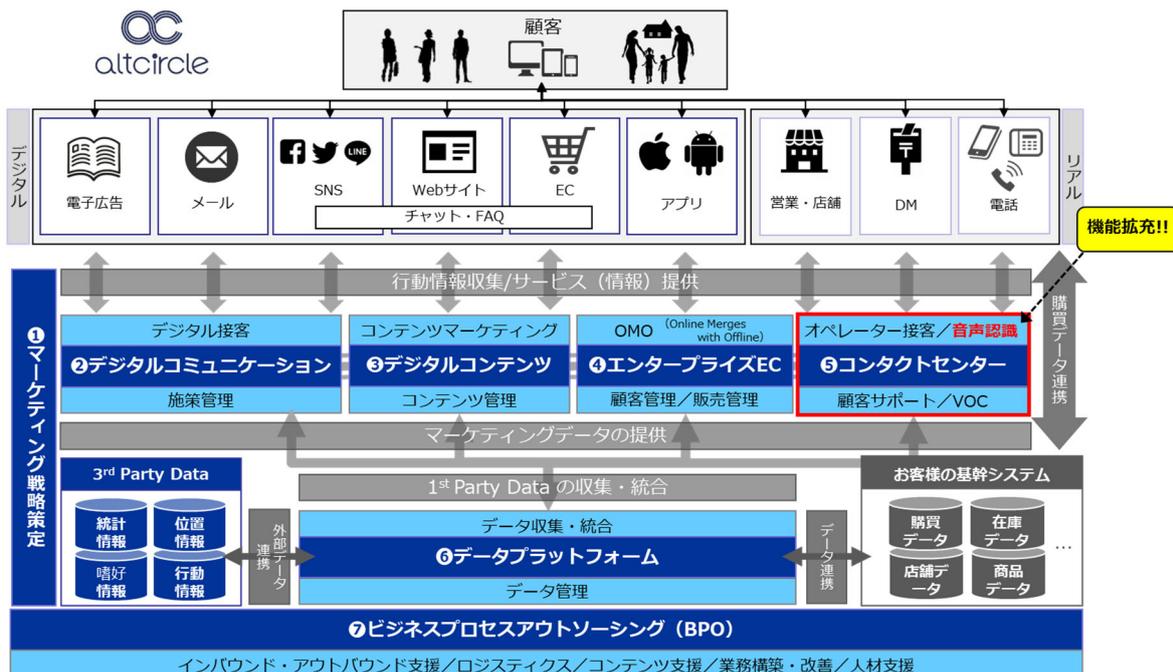
今後3年で、100社10,000席の提供を目指します。

SCSKグループの「次世代型デジタルコミュニケーション」への取り組み

SCSKは「デジタルコミュニケーションでビジネスを飛躍的に成長させる」サービス「altcircle」を2020年12月3日から提供しています。

「altcircle」は集客・接客・販売・アフターフォローといった顧客接点において、コンサルティング、システム、運用支援、アウトソーシングなどをワンストップで提供するサービスです。

コンテンツ、コミュニケーション、Eコマース、コンタクトセンターなどのソリューションを有機的に組み合わせ、お客様のデジタルシフト、ビジネスの拡大に寄与します。



「PrimeTiaas」は、「altcircle」の中のコンタクトセンターソリューションに位置づけられるもので、今回の音声認識機能追加により、コンタクトセンター運用の効率化・高度化に加え、従来エビデンスとして蓄積されるだけで活用の難しかった通話音声データをテキスト化することで、お客様のマーケティングやプロモーションに有益なデータを生み出すことを視野にサービス拡充を図りました。

<https://www.altcircle.jp/>

SCSKグループの「DX 事業化」への取り組み

SCSKグループ中期経営計画(FY2020～2022)の基本戦略の1つ「DX 事業化」において、「モビリティ領域」「金融サービスプラットフォーム領域」「ヘルスケア領域」「CX(カスタマーエクスペリエンス)領域」を4つの重点領域としています。本件は「CX 領域」における取り組みです。

・プレスリリース「SCSKグループ中期経営計画(FY2020～2022)を策定」

https://www.scsk.jp/news/2020/press/management/20200428_3.html

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

CXセンター CX営業部

E-mail: cx-info@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

企画本部 広報部 後藤

TEL:03-5166-1969

※ 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。