

ベルシステム24、アドバンスト・メディアと共同で、オンラインセミナー『音声認識システムの導入で目指すコンタクトセンターのあるべき姿と成功アプローチ！』を10月19日（火）開催


ニューノーマル時代におけるコンタクトセンターの生産性とサービス品質、双方の向上を実現する、音声認識を活用した次世代コンタクトセンターの構築・運営メソッドを紹介

株式会社ベルシステム24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：ベルシステム24）は、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）と共同で、2021年10月19日（火）、『音声認識システムの導入で目指すコンタクトセンターのあるべき姿と成功アプローチ！』と題したオンラインセミナーを開催します。

新型コロナウイルス感染症の影響により、社会生活における非接触化・非対面化が進む中、企業と生活者の非対面での接点となるコンタクトセンターの重要性が増しています。また、生活者のデジタルシフトや巣ごもり需要の高まりによるECや通販の利用増やキャッシュレス決済の浸透を受け、問い合わせ件数も増加傾向にあります。このような背景から、コンタクトセンターには、より一層の応対品質や生産性の向上が求められており、そのためのオペレーターの育成や業務運用の再設計など新たなリソース確保が課題となっています。

本セミナーでは、業界が抱えるこれらの課題に対する解決策の一つとして、AI音声認識を活用した通話音声のテキスト化とそのデータ分析などを通じて、サービス品質向上並びに業務効率化を可能とするコンタクトセンターDXの最新事例を解説します。

30余年のコンタクトセンター運用知見を持ち、全国37か所に拠点を展開するベルシステム24と、音声認識システム「AmiVoice（アミボイス）」を提供し、音声認識市場シェア1位を7年連続で獲得^{*}している株式会社アドバンスト・メディアの共催により、次世代コンタクトセンターの構築と運用のメソッドをご紹介します。



Bell System24 × Advanced Media, Inc.
株式会社アドバンスト・メディア

好評につき第2回開催決定!

**音声認識システムの導入で目指す
コンタクトセンターのあるべき姿と
成功アプローチ!**

Zoom開催 10/19(火) 15:00-16:00 定員 500名

オンラインセミナー概要

開催日時 : 2021年10月19日(火) 15:00~16:00

会場 : オンライン開催 (zoom 予定)

登壇者 : 株式会社ベルシステム24 ソリューション推進本部 コンサルティング部 第1グループ
マネージャー 高美 由果理
株式会社アドバンスト・メディア CTI事業部 営業グループ
セールス担当 関口 雄亮 様

申込先 URL : https://www.cloud-contactcenter.jp/seminar-20211019?utm_source=release&utm_medium=press#form

参加費 : 無料

対象者 : カスタマー部門、コンタクトセンター部門、マーケティング部門、経営企画部門、
情報システム部門の責任者以上の方など

※調査目的や個人の方、同業他社様等、ご参加をお断りさせて頂く場合がございます。
予めご了承ください。

※出典 : ITR 「ITR Market View : AI市場2021」音声認識市場ベンダー別売上金額シェア (2015~2021年度予測)

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/ja/>

全国で3万人を超える従業員を擁し、1982年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と生活者との接点となって、様々なCRMサービスを展開して参りました。2020年には『中期経営計画2022』により、在宅コンタクトセンターの4,000席への拡大や、データ活用をはじめとしたDX推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、ヒトとテクノロジーを掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社の使命である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現して参ります。

アドバンスト・メディアについて 企業 URL : <https://www.advanced-media.co.jp/>

1997年に設立し、6年連続音声認識市場シェア1位を獲得している独自の音声認識技術（AmiVoice）の研究・開発と、AmiVoiceを組み込んだ音声認識ソリューションの企画・設計・開発・ライセンス販売、サービス提供を展開しています。

コンタクトセンターにおけるAmiVoiceの導入実績は343社を超え、「昨日のありえないを、明日のあたりまえに」する、「コールセンターのデジタルシフト」に貢献しています。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室
E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199