

## ベルシステム24、AI音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」を コンタクトセンターの標準機能として導入拡大

～音声データ活用によるコンタクトセンターDXを加速し、新たな価値提供を目指す～

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：当社）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）が提供するコンタクトセンター向けAI音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」の導入数が、クライアント企業と社内での利用を合わせて1,000席を超え、今後この実績を基に「AmiVoice® Communication Suite」をコンタクトセンターの標準機能として拡大させます。まずは2023年2月末に約2,000席への導入を目指しています。

これにより、音声データの活用によるオペレーション運用の効率化、品質改善を実施し、付加価値サービスでの差別化を目指します。

当社では2020年に発表した『中期経営計画2022』の重点施策の一つに、「音声データ活用によるDX推進」を掲げています。その一つとして、2021年9月より、当社開発の次世代型クラウド基盤である「BellCloud+（ベルクラウドプラス）」の社内標準PBXへの移行を進めています。また、連動するクラウドサービスとして「AmiVoice® Communication Suite」の提供を開始し、その活用ノウハウを現場に定着させ、当社のコンタクトセンターの標準機能として自走できる環境整備を行ってきました。

現在、当社で受託する金融業界での問い合わせ・営業支援を行うカスタマーセンターにおいては、業務改善や生産性向上といった効率化はもちろん、クライアント企業の売上拡大に繋がった事例も出てきています。

今後、社内の標準機能として「AmiVoice® Communication Suite」の活用を進めることでノウハウを蓄積し、さらなる拡販に注力します。当社コンタクトセンターにおいては、「BellCloud+」をベースにした音声認識システムに加え、チャットボットやボイスボットなどAIによる自動化機能などを活用したシステム環境を用意し、さらなる高度なITを活用した次世代型コンタクトセンターとしての業務受託サービスの拡大を図っていきます。

### ■「AmiVoice® Communication Suite」導入の効果（例）

- ・自動テキスト化による、管理者の聞き起こし工数削減、コミュニケーターの後処理時間の削減
- ・自動検知による、迅速な会話中でのNGワードの発見、コミュニケーターの案内漏れ防止
- ・コミュニケーターの対応品質のデータ化による品質管理プロセスの効率化
- ・テキストデータ活用による定量分析、可視化によるCX改善
- ・感情データ解析によるオペレーション業務改善や退職検知

今後も、これまでに培ってきたコミュニケーションスキルやオペレーションスキルを基にした「ヒト」が持つノウハウと、「最新テクノロジー」を掛け合わせることで、クライアント企業の経営課題を解決し、改善・実践するパートナーとして、より高い次元でのDXを進めてまいります。

## ■ 「AmiVoice® Communication Suite」について

7年連続業界シェア No.1\*の音声認識エンジン AmiVoice を搭載したコンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューションです。通話内容の全文テキスト化に加え、感情解析機能、話題抽出機能、管理者による複数通話同時モニタリング、オペレーター業務支援など、多数の機能を備えており、通話内容の可視化と対応品質向上を支援します。

クラウド版/オンプレミス版、リアルタイム認識処理/バッチ認識処理をご用意し、コンタクトセンターの席数・規模に関わらず、柔軟な運用が可能です。

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

\*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）

## ■ 「AmiVoice® Communication Suite」活用事例を紹介するウェビナー開催について

タイトル：50 業務以上の利用実績で培った音声認識活用ノウハウ公開！

～ユーザーが語る効果をあげる施策・事例紹介あり～

主催：ベルシステム 24、アドバンスト・メディア

日時：2022 年 10 月 25 日（火）13:00～14:00

会場：オンライン開催（Zoom ウェビナー）

参加費：無料

申込 URL：<https://www.bell24.co.jp/ja/whatsnew/info/events/2022/1025.html>

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 廣口 敏英

第 1 事業本部 第 2 事業部 5 グループ 東條 勇士

第 4 事業本部 第 1 事業部 金融 1 局 2 グループ 岩永 千寿

株式会社アドバンスト・メディア CTI 事業部 セールスマネージャー 関口 雄亮 氏

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

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」の力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。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

### 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](mailto:pr@bell24.co.jp) / TEL：03-6896-6199