

報道関係各位

2023年10月2日

株式会社ベルシステム24

VOCをサービス・商品開発に活かす音声認識システムの活用オンラインセミナー 「音声データ分析に基づく売上UPの法則」を10月6日（金）に開催

～音声認識導入で失敗しないためのTipsを大公開～

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）と共同で、「音声データ分析に基づく売上UPの法則～音声認識導入で失敗しないための Tips 大公開～」と題したオンラインセミナー（以下：本セミナー）を、10月6日（金）に開催します。



顧客ニーズが多様化する中、企業が顧客に選ばれるためには顧客に関するデータを活用し、顧客の嗜好や行動パターンを把握した上で、商品やサービスの開発および改善を行い、ロイヤルティ向上に取り組むことが重要です。そのため企業は、顧客接点でのデータ収集や、電話対応の音声データをはじめメールやチャットの対応ログ等、コンタクトセンターに集まるデータの活用を推進しています。一方で、「データの整理が追い付かない」「どのようにデータを活用したら良いかわからない」等の課題があり、多くのデータが活用されないまま眠っていることが多いのが現状です。

本セミナーでは、特に重要なエンドユーザーの生の声（VOC）に着目し、音声データを収集・分析して売上を拡大した事例を中心に、音声認識システムの導入と効果的な活用方法について解説します。

セッション1では、通信販売会社のセンターマネージャーとして、データ活用によるブランド力の強化に取り組む、当社第1事業本部の加藤 優希より、実際に売上UPに結びついた音声データの活用術や、データ活

用の成功事例をご紹介します、生産性向上や売上最大化に寄与するコンタクトセンターの設計について解説します。セッション2では、国内シェア No.1*の AI 音声認識 AmiVoice を提供するアドバンスト・メディアの CTI 事業部 セールスマネージャー 関口 雄亮氏より、コンタクトセンター向けソリューション「AmiVoice Communication Suite」の具体的な機能や仕組みについてご紹介いただきます。セッション3では、音声認識システムの活用推進や導入研修を担当する、当社ソリューション推進本部の和田 三奈より、音声認識システム導入における失敗事例と回避するためのポイントをご紹介します。

*出典：ecarlate「音声認識市場動向 2023」音声認識ソフトウェア/クラウドサービス市場

対象となる方

- ・コンタクトセンターに寄せられるお客様の声をマーケティングに活かしたい
- ・エンドユーザーの声からサービスや商品の開発および改善につながるヒントを見つけたい
- ・コンタクトセンターの獲得率や受注率をあげるためにお客様の声を分析したい

■セミナー概要

- ・日時：2023年10月6日（金）14:00～15:00
- ・会場：オンライン開催（Zoom 予定）
- ・参加費：無料
- ・申込先 URL：
https://info.bell24.co.jp/seminar/2023_1006/input/?utm_source=release&utm_medium=press
- ・プログラムおよび登壇者：

セッション1 「音声データ分析に基づく売上 UP の法則」

登壇者：株式会社ベルシステム24 第1事業本部 オペレーションセンターマネージャー 加藤 優希

セッション2 「AmiVoice Communication Suite のご紹介」

登壇者：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

セッション3 「音声認識導入で失敗しない秘訣」

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 コンサルティング担当 和田 三奈

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

1982年に国内初の本格的なコールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターを中心とした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「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、当社のパーパスである「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」を実現してまいります。

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 / TEL：03-6896-6199