

報道関係各位

本リリースは、クオリカ株式会社、株式会社アドバンス・メディアから配信しております。
重複して配信される場合がございますが、あらかじめご了承下さい。

2011年6月20日
クオリカ株式会社

株式会社アドバンス・メディア

クオリカ、コールセンターの通話内容を自動要約する「VextResume」を発表 ～音声認識技術 *AmiVoice*®と連携し、アフターコールワークの時間を大幅に削減～

ITホールディングスグループのクオリカ株式会社(代表取締役社長:西田 光志、本社:東京都江東区)は、コールセンターの通話内容を自動要約し、対応履歴の入力を支援する「VextResume(ベクストレジューム)」を6月30日より販売開始いたします。

本製品は、株式会社アドバンス・メディア(代表取締役会長兼社長:鈴木清幸、本社:東京都豊島区)のコールセンター向け音声統合ソリューション *AmiVoice*® *Communication Suite*と連携したシステムです。

■ 「VextResume」の特長

VextResume は、*AmiVoice*® *Communication Suite*によってテキスト化されたオペレーターと顧客の通話内容を、テキストマイニング技術を用いてリアルタイムに自動要約するソリューションです。本製品により、アフターコールワークに掛かる時間を大幅に削減すると共に、対応履歴の品質が均質化され、VOC活用の向上が期待できます。

<従来の要約システムの問題点>

- ・オペレーターのみが発話を、置き換え方式で要約するため、「〇〇の××についての問合せです」との、単純な記述内容となる。
- ・顧客がどんな点で困ったのか?といった具体的な発言内容が欠落してしまう。

<VextResume での特長>

- ・顧客及びオペレーターの発話に対し、過去の対応履歴を基に重要発言を自動抽出し、対応履歴候補としてリコメンドします。これにより、対応履歴の作成に要する時間が大幅に低減されます。
- ・特に、顧客の発言を漏れなく記述でき、担当者による記載内容のバラつきをなくす事ができます。
- ・テンプレート等の要約パラメータのメンテナンス機能により、常に高精度の要約処理を維持できます。

■ 「VextResume」の処理フロー(図1)

対応履歴に蓄積された過去のナレッジを基に、音声認識結果を要約します。要約処理とメンテナンスの2つのフローを持っているのがポイントです。

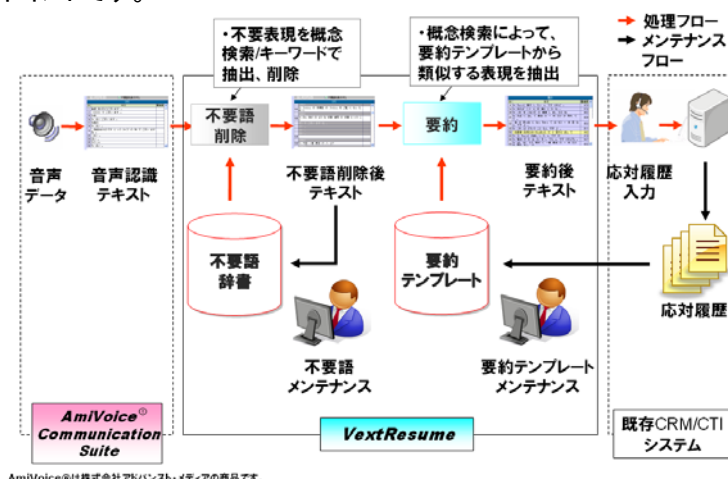


図1: VextResume の処理フロー

- 1: 通話音声を **AmiVoice® Communication Suite** によりリアルタイムに音声認識し、テキスト化。
- 2: **VextResume** により不要表現を概念検索し、抽出・削除。
- 3: 対応履歴に蓄積された過去のナレッジを基に、さらにテキストを要約。
- 4: 要約された文章を対応履歴として記録して処理を完了。
- 5: 記録された要約文は、要約テンプレートのメンテナンス時に、再学習用データとして活用。

■「VextResume」による要約事例(図2)

顧客発話の要約事例です。音声認識技術により文字化された通話原文には、「はい」や「ええ」等の不要な表現が含まれており、まずこれを削除します。(不要表現削除結果) 次に蓄積されたテンプレートを基に重要発言を抽出し、対応履歴の候補として提示します。本事例では、「解約したい」、「解約できないと言われたが困る」、「金銭的に余裕がない」の3点が重要ポイントとして、適切に抽出されています。オペレーターは、この結果を編集して簡便に対応履歴を作成できます。

上記の要約処理には、これまで400社以上の販売実績と10年以上の運用実績を持つテキストマイニングツール **VextMiner** の分析技術を用いています。

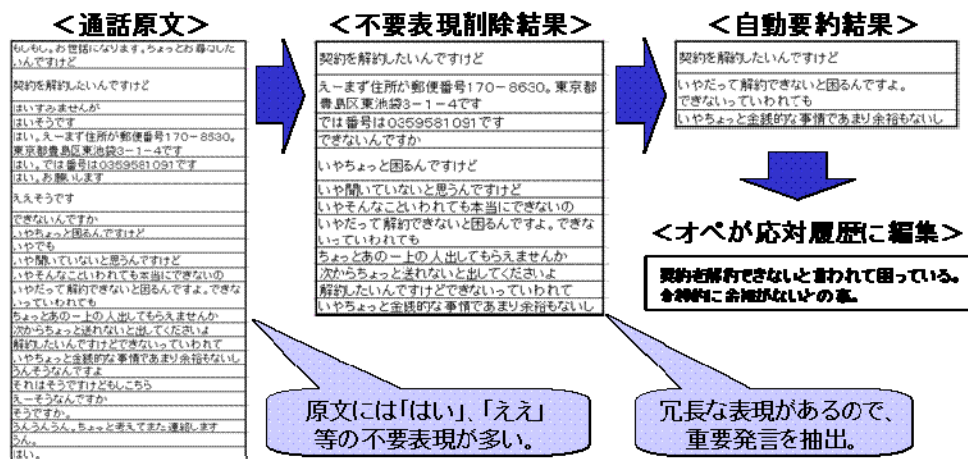


図2:「保険の解約に関する問合せ」の要約処理事例(顧客の発言内容の場合)

■「VextResume」のインターフェース(図3)

VextResume の画面は、自動要約結果を確認しながら、その場で対応履歴を編集できる構成になっています。画面上には、オペレーター・顧客それぞれの通話中の重要文や、通話内容と類似した過去の参考事例等が表示され、迅速かつ効率的に対応履歴を作成することができます。また、時系列順に表示された通話履歴も確認できるため、内容の抜け漏れを防ぐことができます。

The screenshot shows the VextResume interface. At the top, there's a header with 'ログイン' (Login), '一覧更新' (Refresh), and '2011/04/26'. Below that is a table of call logs with columns for '通話開始日時' (Call start time), '通話時間' (Call duration), 'Status', and '要約内容' (Summary content). The main area is divided into three sections: '参考事例' (Reference cases), '重要文' (Important text), and '対応履歴作成' (Response history creation). The '参考事例' section shows a list of past cases with their summaries. The '重要文' section shows the current call's key points. The '対応履歴作成' section shows the operator's response template being edited. Callouts explain these areas: '参照エリア' (Reference area) shows past cases and key text; '対応履歴作成エリア' (Response history creation area) shows the summary and allows for memo-style editing; '通話履歴エリア' (Call history area) shows the call history in chronological order.

■「VextResume」のシステム構成

VextResume は、クライアントとサーバから構築される WEB アプリケーションです。VextResume サーバと **AmiVoice® Communication Suite** サーバが連携することによって、通話の取得～音声認識～要約処理までをシームレスに行います。アドバンス・メディアの音声認識システムは、コールセンター向けに約 30 社の導入実績を持ち(2011 年 3 月末現在)、不特定話者の発言をリアルタイムで認識する高精度な音声認識を実現しています。

クオリカとアドバンスメディアは、「VextResume」と「**AmiVoice® Communication Suite**」を拡販するために、組織体制を本年 4 月より強化しており、初年度の販売目標は10社としています。なお、本製品の出荷予定日は 9 月 1 日を予定しております。

<参考価格> (詳細は別途お問い合わせ下さい。)

■VextResume : 2,000千円 (5ユーザ版)～

■**AmiVoice® Communication Suite** : 4,000千円～

【各プロダクトの概要】

◆「**AmiVoice® Communication Suite**」

“キーワード検出による検索支援”や“文字で見る複数オペレーター同時モニタリング”などによる応対品質・受電効率の向上やコンプライアンス対応だけでなく、コールセンターに集まる声をボイスデータベースに集約することで、VOC抽出や分析など、様々な視点から”声”を経営に生かすことができる唯一の音声認識統合ソリューションです。

◆「VextMiner®」

VextMiner®は、対象とするテキストデータを数値化して知識モデルを自動生成します。この独自手法により、煩雑な辞書を作成する事無く、膨大なテキストデータをスピーディに分析し、新たな発見を効率的に支援するテキストマイニングツールです。VextMiner®は、アンケート等のマーケティング分野での分析及びコールセンターに寄せられる「顧客の声」の分析等に威力を発揮しており、200万件/回を超える分析業務に対応可能なスケーラブルなシステムです。

【各社概要】

■クオリカの概要 URL: <http://www.qualica.co.jp>

所在地 : 東京都江東区東陽 5-29-15

代表取締役社長 : 西田 光志

資本金 : 12 億 3460 万円

株主および持株比率 : IT ホールディングス 80% コマツ 20%

従業員数 : 730 名 (2011 年 4 月 1 日現在)

売上 : 138 億円 (2010 年 3 月期)

設立 : 1982 年 11 月

事業概要 : IT ソリューションプロバイダーとして、製造業、流通・サービス業向けに業務用システム開発、パッケージソフト開発、システム運用、情報端末製造等の幅広い事業を展開しています。コマツのシステム開発・運用を長年にわたって手がけている等、幅広い実績を持っています。

■ アドバンス・メディアの概要 URL: <http://www.advanced-media.co.jp/>

社名: 株式会社アドバンス・メディア

所在地: 本社 東京都豊島区東池袋 3-1-4 サンシャインシティ文化会館6階

代表者: 代表取締役会長兼社長 鈴木 清幸

資本金: 45 億 85 百万円(152,602 株) (2011 年 3 月末日現在)

設立: 1997 年 12 月 10 日

事業概要: ◆**AmiVoice®**を組み込んだ音声認識ソリューションの企画・設計・開発を行う「ソリューション事業」

◆**AmiVoice®**を組み込んだアプリケーション商品を提供する「ライセンス事業」

◆企業内のユーザや一般消費者へのサービスに **AmiVoice®**を提供する「サービス事業」

【本件に関するお問い合わせ先】

■報道関係からのお問い合わせ

クオリカ株式会社 経営企画部 広報担当

TEL:03-5857-8122 FAX:03-5857-8128

株式会社アドバンスト・メディア

経営管理本部 広報チーム

TEL:03-5958-1307

email:press@advanced-media.co.jp

■お客様からのお問い合わせ

クオリカ株式会社 ソリューション事業部 テキストマイニング室

TEL:03-5857-8173 FAX:03-5857-8188

email:vext_miner_sales@qualica.co.jp

株式会社アドバンスト・メディア

営業本部 大柳

TEL:03-5958-1091

email:info@advanced-media.co.jp

※掲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。