

通話音声のリアルタイムなデジタル活用による 応対品質と業務効率の向上を実現

これまで主にアナログで扱われてきた通話音声、リアルタイムにデジタルデータとして活用することで、コンタクトセンター業務の高度化を支援します。

音声認識市場シェアNo.1の認識エンジンAmiVoiceを組み込んだコンタクトセンター向け音声認識ソリューションにより、通話内容のテキスト化・可視化を実現し、オペレーターの応対支援に加え、応対品質の均一化と業務効率の向上に貢献します。

サービスの概要



音声認識市場No.1のAmiVoiceエンジンを採用し、高精度な音声テキスト化をリアルタイムに実現する次世代型AI音声認識ソリューションです。通話内容を正確に捉えて可視化し、判断スピードと対応品質を大幅に向上させます。生成されたテキストはモニタリングや分析、生成AIと連動し、オペレーターの負荷軽減とオペレーション最適化を実現します。蓄積されたデータは教育や応対改善にも活用でき、センター全体の品質向上に貢献します。

サービスの特長

- 1 顧客体験 (CX) 向上に貢献**
マニュアルや関連資料を通話内容から自動的に表示させることで、オペレーターは素早くFAQにたどり着くことができます。
- 2 業務効率化の実現**
通話がリアルタイムでテキスト化されるので、通話時のメモ取得の負担を軽減し、電話に集中することができます。
- 3 お客様の声の利活用**
テキストデータとしてお客様の声の蓄積することはもとより、蓄積したデータは目的（ニーズ・苦情等）に応じて絞り込むことが可能です。

主な機能

【オペレーター支援】 電話応対やACW(後処理時間)を大幅削減 リアルタイムテキスト化

オペレーターの端末から専用アプリケーションを通じてリアルタイムでテキスト化された通話を確認できます。通話はお客様とオペレーターで分離して認識され、メッセージアプリのように会話形式で表示されます。オペレーターとお客様の発話をリアルタイムにテキスト化するため、終話後の要約・入力処理の負担を軽減することが可能です。



通話フィルタ機能

事前に登録したキーワードの発話を検出することができます。
特定キーワード発話時にマニュアルを自動で開くことができるため、資料を探す手間がなく迅速に回答できます。
保留・折り返しやエスカレーション回数の削減が可能です。



【SV/管理者支援】 モニタリング業務の効率化と対応品質向上を実現

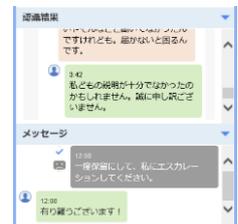
座席表

自社のコンタクトセンターのレイアウトに合わせた座席表を作成できます。
管理者やスーパーバイザーは座席表画面から、オペレータの応対状況を一元的・俯瞰的に把握できます。各オペレータの詳細な通話をテキストで即時に確認できる他、個別オペレータの状況を確認できるリスト/ウィジェット機能でモニタリング業務を強力に支援します。



チャットサポート

座席表から長時間通話やNGワード等のアラートを確認し、SVからオペレーターにチャットサポートをすることで、クレームの事前防止や通話時間の短縮、CS向上につなげることが可能です。



お客様事例

大手電子決済サービス会社様

250席のカスタマーサポート業務。音声テキスト化によるアフターコールワークの大幅削減。顧客心情把握をもとに
対応内容の平準化と対応品質の強化

大手損保会社様

500席の事故受付センター業務。CX向上や離反防止に向けた対応品質向上。
通話内容や対応評価に掛かる労力や時間の削減を実現。

大手金融機関様

職員の通話録音内容をテキスト化し、コンプライアンス抵触可能性のあるキーワードを常時モニタリング。内部管理体制強化、ガバナンス高度化を実現。

関連情報

豊富な導入実績の裏付けとして、アドバンスト・メディア社の国内最高位のプラチナパートナーに認定されております。ご提案～導入～運用まで、アドバンスト・メディア社と弊社が一体となり万全の体制で貴社を支援させていただきます。

国内販売パートナー
最高位

2023,2024,2025
Platinum Partner

お問い合わせ先

富士通株式会社

[お問い合わせフォーム](#)

