

アニモ ANIMO Voice Platform

音声技術でセンター運営とサービスレベル向上を加速 UDコールセンターを実現する次世代音声プラットフォーム

音声技術で定評のあるアニモは、昨今必要性の高まっている外国人向けサービスにおける多言語音声合成SaaSや、音声認証などの技術を用い、コールセンターのユニバーサルデザイン(UD)化を促進するセルフサービス向け技術、通話録音分析など、次世代コールセンター構築のための音声プラットフォームを提供している。また、膨大な通話録音から任意の発話区間をフリーワードで自動検出する「音声検索」技術にも注力し、新たなソリューションとしてリリースする。

	音声技術	顧客メリット	CC運営メリット
セルフサービス (自動音声応答、WEB)	<ul style="list-style-type: none"> ●音声認証 VoicePassport ●話者識別 VoiceSync ●音声合成 FineSpeech ●多言語音声合成SaaS SpeechFactory 	<ul style="list-style-type: none"> ●利便性向上に加え安全・安心(パスワードが漏れない) ●外国人対応 	<ul style="list-style-type: none"> ●オペレータコスト削減 ●サービス範囲拡大(外国人、24時間対応)
有人対応	<ul style="list-style-type: none"> ●通話録音・検索 VoiceTracking <ul style="list-style-type: none"> ①通話録音 ②NGワードへの自動タグ付け ③FAQ連携 ●音声分析 CallScopeAnalyzer <ul style="list-style-type: none"> ①対話分析(沈黙分析) ②キーワード+テンション分析 ③声質分析 	<ul style="list-style-type: none"> ●「苦情」=「期待」を具体的な改善へ。迅速、かつ正確な解答。 ●最適なオペレータへの接続、気持ちの良い対応を 	<ul style="list-style-type: none"> ●顧客の「生の声」分析→問い合わせ傾向分析で製品サービス改善へ ●コンプライアンス管理とサービス向上を両立



アニモの音声プラットフォーム

自社技術開発力

アニモは、自社開発技術をベースに「音・音声」に特化したソリューションを総合的に提供する音声技術のソリューションベンダーだ。

『音声技術の社会化』をコンセプトに「認証」「合成」「録音」「認識」「分析/検索」の五つの領域で音声プラットフォーム(基盤技術)を開発している。

同社の強みは、「音声」そのものが持つ「言語的な情報」と、テンションや感情といった「非言語的な情報」を研究開発し、自社でソフト化している技術力である。

多言語音声合成SaaS

現在、セルフサービス(自動音声応答装置)による対応は、従来のコスト削減への期待のみならず、24時間サービス、日本に居住、来訪した外国人向けのサービスとしての必要性が高まっている。

自動音声応答ガイダンス変更のために毎回、外国語ナレータに収録を依頼するのは、今日のビジネススピードには不適だ。

アニモはこの外国語ガイダンスをネット

上で簡単に作成・ダウンロードし、既存IVRで再生できるサービスを昨年より行っており、既に自治体等で活用されている。

言語は、日本語・英語・中国語・韓国語・ポルトガル語に対応し、以下のサイトでサービスしている。

<http://www.speechfactory.jp>

音声検索

昨今「通話録音装置」を導入しているセンターは少なくない。しかし、あくまでも証跡管理としての利用にとどまっており、少し「もったいない」投資となっている。

アニモは、「通話録音」から、NGワードなどの任意のキーワードを検索したり、キーワードに関連したFAQなどの必要項目を自動抽出する技術を開発した。

これによりコンプライアンス管理のためのチェック業務や、問合せ傾向分析が容易となり、センター品質向上へ大きく貢献する。

尚、本技術は一定の音声品質で録音された通話録音音声が必要であり、現在は自社の通話録音エンジン「Voice

Tracking」に対応している。

UDコールセンター

コールセンターのUD化とは、障害者や外国人向け対応もさることながら、「簡単、便利に、私のためのサービス」を提供する必要がある。

- a. どんな人でも公平に使えること
- b. 使う上で自由度が高いこと
- c. 使い方が簡単で、すぐに分かること
- d. うっかりミスが危険につながらないこと
- e. 顧客に負担を与えない
- f. 顧客状況にあわせて回答

アニモは自社音声技術をベースにセルフサービスでの利便性の向上や最適オペレータへのルーティング、オペレータの回答支援など、顧客にやさしいUDコールセンター実現のための音声プラットフォームを提供する。

お問い合わせ先

株式会社 アニモ
 VSS営業部 田中、土信田(トシダ)
 TEL: 0120-010-249 (オトニヨク)
 URL: <http://www.animo.co.jp>
 E-mail: sales@animo.co.jp