

## Press Release

平成 22 年 11 月 4 日

各 位



エンカレッジ・テクノロジー株式会社

### アニモ と エンカレッジ・テクノロジー コールセンター向けソリューションで協業 ～通話録音と PC 操作画面の記録でコールセンターのセキュリティ対策や生産性向上を実現～

株式会社アニモ(代表取締役:服部 一郎、本社:神奈川県横浜市中区、以下 アニモ)と、システム運用のリスク管理ソリューションを提供するエンカレッジ・テクノロジー株式会社(代表取締役社長兼 CEO:石井 進也、本社:東京都中央区、以下 エンカレッジ)はコールセンター向けの共同ソリューション展開を目的に、相互の製品間における連携機能を共同で開発し、本日より提供を開始いたしました。

今回共同開発されたのは、アニモの Voice Tracking とエンカレッジの ESS REC<sup>®</sup>との連携を可能にするもので、ESS REC の操作画面再生ツールである ESS REC Player からその場面の Voice Tracking で録音した通話記録を呼び出し、画面操作記録と同期した形で再生することを可能にします。

多くのコールセンターにおいては、電話の会話内容を記録する通話録音装置の導入が以前より進んでいますが、お客様とのトラブル対応やオペレーターの教育目的など、活用方法は限定的なものにとどまっています。今回の共同ソリューションにより、通話録音だけではなくその時点で行っていたアプリケーション操作内容なども含めて統合的な業務分析を行うことにより、①個人情報漏洩などのセキュリティ対策、②金融商品における説明義務項目遵守などのコンプライアンス対応のモニタリング、③トラブル対応におけるより厳密な原因分析と対策の立案、④エージェントの客観的評価に基づく生産性向上など、コールセンターが抱える様々な課題に対して包括的な解決策を提示することが可能になります。

今回の協業に関し、アニモ 取締役鈴木 晃氏は以下のように述べています。

「ESS REC と Voice Tracking の連携により、コールセンターにおけるより広範囲な課題解決が可能になるソリューションの提供ができる。アプリケーションなどの PC 操作の記録については、一部機能が実装された製品が市場に存在するが、非常に高価であることが課題であった。エンカレッジの ESS REC は、操作内容を画面で記録するばかりではなく同時に操作していたソフト名、画面に表示された文字列の情報や、キーボードの入力情報、ネットワークアクセス状況など、多くの情報を記録することができるため、画面だけを記録する製品に比べても活用範囲が広く、優位性がある。また価格面でも競争力のあるソリューションである。」

またエンカレッジの代表取締役社長 兼 CEO 石井 進也氏は、「ESS REC はこれまで主に特権 ID を利用するシステム運用業務を中心に多くの大手企業にご活用いただいていた。本機能のリリースは、単に通話録音と操作画面の記録という組み合わせだけではなく、アニモ社の有する、音声認識・音声分析などの高度な技術と、操作画面の克明な記録と分析を可能にする ESS REC のテクノロジーとの組み合わせによってのみ可能となるソリューションであり、その両者の組み合わせによって高い価値をお客様に提供できる。」と説明しています。

尚、今回発表いたしましたアニモとエンカレッジの共同ソリューションについては、11 月 18 日・19 日に行われます株式会社リックテレコム主催の「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2010」において、アニモの展示ブース内で紹介されます。

両者は、共同での提案活動・プロモーション活動など共同ソリューションの販売活動を推進し、今後 2 年間にコールセンターを抱える企業やコールセンターのアウトソース企業などを中心に 50 社の導入を予定しています。

#### 「Voice Tracking」について

コールセンター・コンタクトセンター向け通話録音・管理パッケージです。中小規模から、大規模分散型センターまで対応可能なクライアント型の通話録音システムを構築します。発売以来480社、28,000席以上の導入実績があります。VoiceTracking 単独でもご利用できますが、APIを同梱しているため、既存受付画面や、CRM・CTIパッケージと連携することも可能です。

- 交換機に非依存であるため、レガシー、IP-PBX に両環境に対応
- 設置場所を選ばず、分散環境にも対応
- 既存システムへ容易にADD-ON。データベース不要で手軽に構築可能。
- 音声データへのしおりを貼り付ける(タグ付け)ことにより、検索、再生に要する時間を短縮など、優れた検索・再生機能を用意

#### 「ESS REC」について

「ESS REC」は、IT システム操作における操作ログを動画像として克明に記録し、不正や誤りを追跡・分析する点検・監査ソリューションです。動画像のほかに、ネットワーク接続や起動プログラム、キーボード入力などの情報も合わせた操作証跡レポートが自動作成され、誰にでも分かりやすく、可監査性の高い記録として保存、再生することが可能です。

- Windows や Unix など、マルチプラットフォームに対応
- 動画で端末の操作画面を記録保存。操作時の様々なバックエンド情報もテキストで記録
- 記録した動画像をキーワードにて検索可能。さらにレポート出力で点検・監査負荷を削減
- 事前に設定されたルールに基づき、禁止操作が行われた場合には、管理者へのアラート・操作画面ロックが可能

## ■株式会社アニモ 会社概要

社名 : 株式会社アニモ  
代表者 : 代表取締役 服部 一郎  
本社 : 〒231-0015 神奈川県横浜市中区尾上町 2-27 朝日生命横浜関内ビル 4F  
U R L : <http://www.animo.co.jp/>  
資本金 : 2億7,100万円(2010年10月現在)  
事業内容 : 富士通株式会社のベンチャー第一号企業として、1994年8月に創業。「音声技術の社会化」を企業理念に掲げ、「音・音声」をキーテクノロジーとしたマルチメディア・ソフト、サービス及びソリューションを開発、販売しています。扱っている音・音声の技術は音声認証、音声合成、音声認識、音声・音響検索、音声・音響分析ほか多岐にわたります。

## ■エンカレッジ・テクノロジー株式会社 会社概要

社名 : エンカレッジ・テクノロジー株式会社  
代表者 : 代表取締役社長兼 CEO 石井 進也  
本社 : 東京都中央区日本橋小網町 3-11 日本橋 SOYIC ビル 5F  
U R L : <http://www.et-x.jp/>  
資本金 : 1億2,400万円(2010年9月現在)  
事業内容 : ITシステムの運用管理におけるシステム・リスクとヒューマン・リスクを管理するソフトウェアの開発販売を行っています。主力製品であるESS RECはコンピュータの操作を「画面の動画」と「システムログ」の両方を併せて収集記録し、かつ克明な点検監査を可能にするという他に類を見ない機能を備えています。この特徴により、従来は有効な統制方法が無かった特権ID利用に対するソリューションだけでなく、操作の事前申請と実際の作業内容を自動で突合するなど統制の効率化も提供します。

・文中に記載されている会社名、製品名およびサービス名は、各社の商標または登録商標です。

## ■本件に関するお問合せ先:

### 【報道関係からのお問い合わせ】

株式会社アニモ 事業推進本部 土信田、加藤  
TEL:045-663-8640  
Email: [sales@animo.co.jp](mailto:sales@animo.co.jp)

エンカレッジ・テクノロジー株式会社 マーケティング部 日置  
Tel:03-5623-2622 E-mail: [etx-mktg@et-x.jp](mailto:etx-mktg@et-x.jp)

### 【お客様からのお問合せ】

株式会社アニモ 事業推進本部 土信田、加藤  
TEL:045-663-8640 フリーダイヤル:0120-010-249 (平日 9:00~17:00)  
Email: [sales@animo.co.jp](mailto:sales@animo.co.jp)

エンカレッジ・テクノロジー株式会社 営業統括部  
TEL:03-5623-2622 問い合わせフォーム: <http://www.et-x.jp/contact/index.php>