

平成23年5月 吉日

## ～コールセンター向け 音声分析・音声検索を実現する新通話録音システム発売～

### 「Voice Tracking Server」

株式会社アニモ(所在地:横浜市中区、代表取締役:服部一郎)は、コールセンターやお客様相談室に数多くの導入実績のある、クライアント型通話録音パッケージ「VoiceTracking」シリーズに、新たに**サーバ型通話録音システム**を開発し、「VoiceTracking Server」として5月31日から提供を開始いたします。

コールセンターにおける通話録音の役割は年々重要性を増しております。証跡管理・品質向上のために通話を蓄積することが主な利用方法となっておりますが、今回ご提供するサーバ型通話録音システム「VoiceTracking Server」は、高品質なステレオ録音を標準としており、VOC (Voice Of Customer) 分析や問題呼発見にも役立ちます。

「VoiceTracking Server」は、純国産の通話録音システムとして安定した品質をご提供すると共に、大切な「お客様の生の声」を確実に録音し、高度な音声技術を取り入れた再生・分析・検索機能をご提供することにより、コールセンター運営改善、製品やサービスの改良などの企業活動に貢献いたします。

#### 【主な特長】

- ① 交換機側でのサーバ型録音
  - AVAYA IP/デジタル交換機, CISCO IP交換機, 局線録音対応、他の交換機も順次対応予定
- ② 高品質ステレオ録音 (エージェントと顧客の声を分離して録音)
- ③ リアルタイムモニタリング機能に加え、通話の冒頭から再生可能な「追っかけ再生」機能
- ④ CTI/CRMシステム連携用のインターフェースを標準搭載
- ⑤ 豊富なオプション: 当社音声技術による通話録音データの高度利用
  - 音声認識技術を活用したキーワード自動チェックによる「リクスマネージメント」
  - 語彙辞書の用意が不要な、音声検索を活用した「問合せ情報のトレンド分析」
  - 蓄積したステレオ通話録音ファイルを分析し「オペレータの自動応対評価」

「VoiceTracking Server」は、VoiceTrackingクライアント版の280社、40,000席以上の開発・導入実績を基に安定した録音品質・使い易さをご提供します。アニモは今後、企業のコールセンター部門・アウトソーシング企業などを中心に3年間で500社の導入を目標としています。

## 株式会社アニモ

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」をスローガンに掲げ、「音・音声」をキーテクノロジーとしたソフトウェア、サービス及びソリューションの開発、販売を行っています。コールセンター等の業務サービス向け音声処理サーバーソフトウェアおよび機器組込み向けミドルウェアにくわえ、クラウド時代に対応した音声処理サービスを提供しています。

本社: 〒231-0015 横浜市中区尾上町2-27 朝日生命横浜関内ビル 4F

TEL: 045-663-8640 FAX: 045-663-8627 フリーダイヤル: 0120-010-249 (平日9:00~17:00)

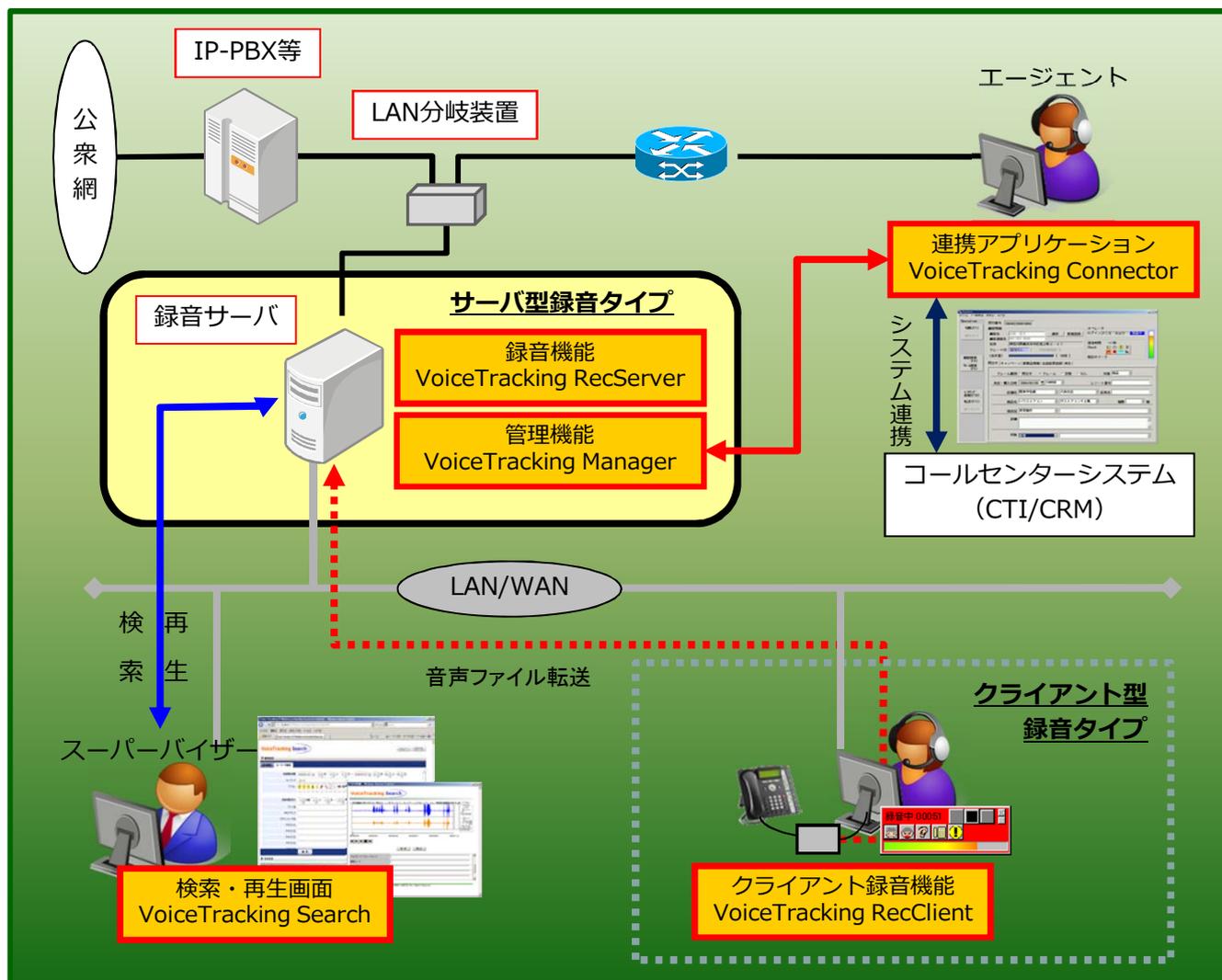
関西事務所: 〒541-0041 大阪市中央区北浜1-1-27 グランクレ大阪北浜 6F

TEL: 06-6121-3066 FAX: 06-6228-7156

URL: <http://www.animo.co.jp/>

※本件に関する報道関係者様のお問合せ先 株式会社アニモ 担当: 鈴木、吉永

■ VoiceTracking Server システム構成図



株式会社アニモ

本社: 〒231-0015 横浜市中区尾上町2-27 朝日生命横浜関内ビル 4F  
 TEL:045-663-8640 FAX:045-663-8627 フリーダイヤル:0120-010-249 (平日9:00~17:00)  
 関西事務所: 〒541-0041 大阪市中央区北浜1-1-27 グランクリュ大阪北浜 6F  
 TEL: 06-6121-3066 FAX: 06-6228-7156  
 URL: <http://www.animo.co.jp/>