

明治安田生命保険コミュニケーションセンターに音声認識システムを導入

～ 音声を実タイムでテキスト化し、サービスを向上 ～

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社（本社：東京都港区、取締役社長：堀口 彰、以下「MDIS」）は、明治安田生命保険相互会社（本社：東京都千代田区、執行役社長：根岸 秋男、以下「明治安田生命」）に納めた、東京、大阪2拠点のコミュニケーションセンターに対応する300席規模の音声認識システム（以下「システム」）が稼働し、この程、初期立ち上げが完了しましたので、お知らせ致します。

■システム刷新の前提

明治安田生命は、電話でお客様対応を行うコミュニケーションセンター業務のサービス向上を目的として、システム刷新を計画されました。また、本システムは連携を行うコールセンターシステムの次期更改と合わせての稼働を目標としたため、1年程度かかると見込まれた構築期間を8か月に短縮する必要がありました。

■MDISの提案のポイント

MDISは、以下をポイントとする提案を行い、計画通りの稼働を達成しました。

1. 金融機関中心に音声関連システムの経験が豊富なSEによるプロジェクト体制。
(資料1参照)
2. ユーザビリティが高く、安定稼働するシステムの実現。
3. 必要な機能が標準で実装されているコールセンター向けAI音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」を採用。
(資料2参照)

■システム刷新の成果

今回のシステム稼働の結果、明治安田生命は、音声を実タイムでテキスト化するAmiVoice Communication Suiteや、コールセンターシステムとのシングルサインオン機能・履歴連携機能により、コミュニケーションセンター業務の更なるサービス向上と業務効率化が可能となりました。

また、明治安田生命のプライベートクラウド環境での構築により、初期構築コストを削減し、既存の統合監視システムを活用したシステム監視運用の効率化を実現いたしました。(図1参照)

■今後の展望

昨今、パンデミックや巨大地震・災害などの非常事態が多く発生しており、その環境下でもオペレーターの安全性を確保した上で業務が継続できるように在宅コールセンターのニーズが高まっております。MDISは今回の経験を活かし、音声認識・音声分析など今後の音声事業の分野でのソリューション強化・拡大に一層励むと共に、在宅コールセンターに対応したシステム環境整備も努めてまいります。

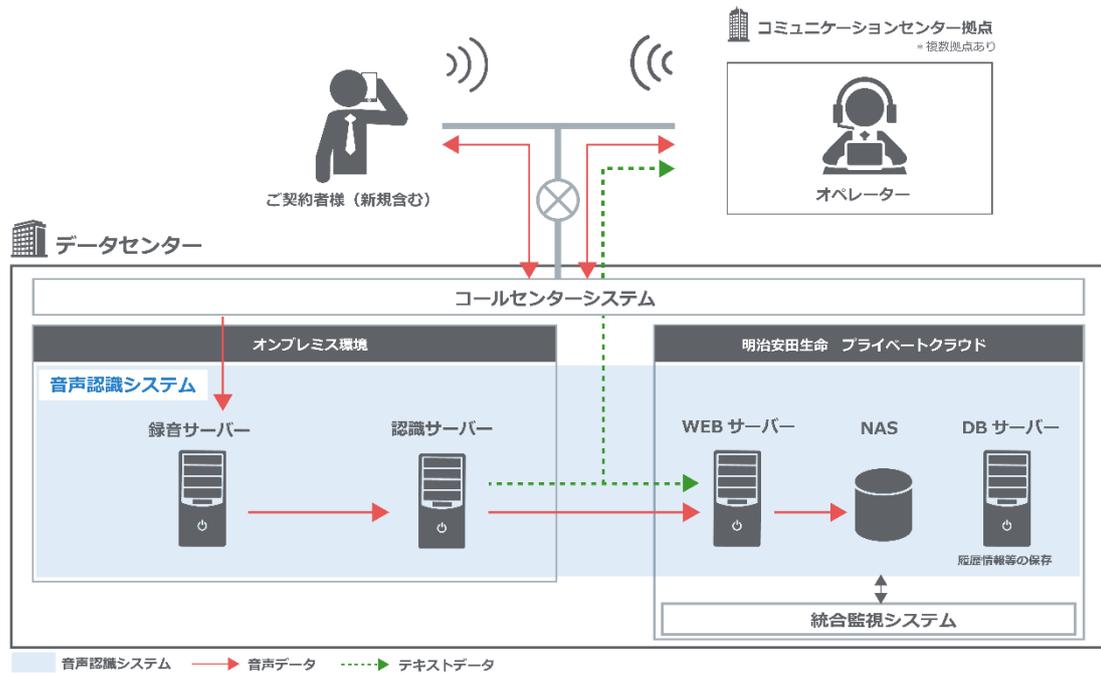


図 1: 明治安田生命保険 音声認識システム概念図

■報道関係からのお問合せ先

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社 業務課(広報担当)

Tel : 03-5445-7646

■お客様からのお問い合わせ先

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社 金融システム営業第一部 第1課

Tel : 03-5445-7746

Mail : voice_recognition_sales@mdis.co.jp

■商標関連

- ・ AmiVoice Communication Suite およびロゴマークは、株式会社アドバンスト・メディアの登録商標です。
- ・ その他、記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。

以上

MDIS の音声関連システムへの取り組み

電話による対応品質の向上やコンプライアンス強化を目的として、企業のコールセンターに通話録音や音声認識システムの導入が進んでいます。MDIS は、以下を強みとして金融機関を中心とする音声関連システムに取り組んでいます。

- ・音声ソリューションのノウハウ
- ・大規模システムの構築実績
- ・蓄積した音声データの活用など先進的な取り組み

【導入実績】

大手銀行、信託、生損保、証券会社、ノンバンク等の金融機関を中心にディーリングフォンや通話録音、一斉放送などの音声関連システムを構築。2000 年度以降トータルで数万席を対応。

■三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社について

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社は、金融業、製造業、流通・サービス業向けシステム事業を推進するリーディング・サービスインテグレーターとして、三菱電機グループ各社の技術力やサービスを最大限に活用した各種 IT サービス事業を展開しています。

オフィシャルウェブサイト：<https://www.mdis.co.jp/>

本社：〒108-0023 東京都港区芝浦 4-13-23 MS 芝浦ビル



MDIS ブランドロゴ

AmiVoice® Communication Suite の概要

AmiVoice® Communication Suite は、株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木 清幸）が開発した、通話内容をリアルタイムに音声認識・テキストで可視化し、コールセンター業務の円滑化を図る音声認識ソリューションです。金融機関を含めた300社以上の国内企業に導入実績があります。



AmiVoice ロゴ

- ・コールセンター向け音声認識エンジンによる高精度の音声認識。
- ・通話をリアルタイムに音声認識し、通話内容をテキストで可視化。
- ・通話内容に応じたFAQ、マニュアル表示が可能。
- ・座席表機能により、リアルタイムにセンターの稼働状況・通話内容・アラートの把握が可能。
- ・キーワード検索により、スピーディーに該当通話の検出が可能。
- ・通話履歴の作成、通話内容の確認時に通話テキストと音声を合わせて確認することが可能。
- ・リアルタイム感情解析技術により、変動する感情に合わせたコミュニケーション支援が可能。
- ・設定したテンプレートに基づいた通話の自動評価が可能



AmiVoice Communication Suite 利用イメージ