

トラムシステム、コンタクトセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite3」の販売を開始。

国内全メーカー取り扱い実績とクラウドPBXベンダーとしてのノウハウと日本国内唯一の音声認識専門企業であり、幅広い業種・業界にて豊富な導入実績とノウハウの融合。

トラムシステム株式会社は、日本国内唯一の音声認識専門企業である株式会社アドバンスト・メディアとの販売パートナーとして、コンタクトセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite3」の取り扱いを2019年7月1日から開始。西日本を中心に全国で販売。

AmiVoice Communication Suite3に関する詳細は、こちらをご覧ください。

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-communication-suite>

その他すべての商標は個々の商標権者に帰属します。



トラムシステム株式会社（本社：名古屋市名東区、代表取締役社長：梶田 幸宏、以下：トラムシステム）は、音声認識市場シェア1位※の株式会社アドバンスト・メディアとの販売パートナーとして、コンタクトセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite3」の取り扱いを2019年7月1日から開始。西日本を中心に全国で販売。日本国内唯一の音声認識専門企業である株式会社アドバンスト・メディアは、音声認識技術「AmiVoice」をコアとした、各種ソリューション・ソフトウェアを開発し、日本の音声認識市場を創造してきました。医療、コールセンター、議事録、製造・物流、モバイル、教育など、多数の領域特化型の音声認識エンジンを保有しており、幅広い業種・業界にて豊富な導入実績と活用ノウハウを有しています。



<<AmiVoice Communication Suite3の特徴>>

【リアルタイム音声認識】

オペレーターとカスタマーの通話内容をリアルタイムにテキスト化します。

【テキストモニタリング機能】

音声のみでは難しい同時モニタリングも、テキストモニタリングなら一目で全体の状況を把握することが可能です。

【キーワードスポッティング機能】

事前に登録しておいたキーワードを音声認識することによってFAQやファイル、Web検索などのナレッジがポップアップに表示されます。

【通話を分類・共有】

チェックが必要な通話、お手本通話、自分のグループの通話など通話を簡単に分類し共有することが可能です。

【通話詳細の確認】

音声と認識結果が紐づいて管理されており、認識結果は通話毎に目と耳で確認できます。また、認識結果の編集も行えます。

【通話品質評価】

NGワード検出や重要事項説明、話すスピード、発話のタイミングなどが適正か否かを全件自動評価。SVの主観に左右されない評価でどのように評価されたかが目に見える事でオペレーターから高い納得感を得ることができます。

オンプレミスの場合、ワンパッケージでほとんどの機能をご利用頂くことが可能です。

クラウドでは書き起こしテキストをアップロードすればエンジンへ自動的に学習させることができます。各機能を基本機能とオプション機能に分けており必要な機能を選択して利用することが可能です。

土台となるベースエンジンについてはオンプレミスでもクラウドでも同じものをご利用頂けます。

また、導入検討企業向けのPoC、デモも実施しています。

※出典：ITR「ITR Market View：AI市場2018」「ITR Market View：AI/RPA市場2017」ベンダー別売上金額シェア（2015～2018年度予測）

<<会社概要>>

トラムシステム株式会社 <https://www.tramsystem.co.jp/>

代表取締役の梶田幸宏が2008年に設立。

クラウドPBXなどの企業の通信基盤を構築。顧客として、東海テレビ放送株式会社、コメダ珈琲店を展開する株式会社コメダ、高級ホテル・旅館予約サイトを運営する株式会社一休など。



【商品に関するお問い合わせ】

トラムシステム株式会社

連絡先 Mail : info@tramsystem.co.jp TEL : 052-701-2634

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000008.000041023.html>

トラムシステム株式会社のプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchr/p/company_id/41023

【本件に関する報道関係者からのお問合せ先】

トラムシステム株式会社 連絡先 広報担当：鈴木 marketing@tramsystem.co.jp

TEL: 052-701-2634 FAX: 052-701-2637 〒465-0063 名古屋市名東区新宿2-25