

平成 25 年 8 月 27 日

各 位

大阪府中央区瓦町三丁目 5 番 7 号
株式会社アドバンスクリエイト
代表取締役社長 濱田 佳治
(コード番号 8798)
(連絡先) 取締役 執行役員 管理部長 大原 勲
電話 06-6204-1193

音声認識専用アプリを活用してスマートフォンから

顧客管理システムへの入力を効率化

当社は、業務の効率化を目指し、社用携帯として 3 年前よりスマートフォンを導入いたしております。社内コミュニケーションツールや業績管理等に活用いたしておりましたが、この度、株式会社フュートレック（本社：大阪市淀川区 代表取締役社長：藤木 英幸 以下、フュートレック）の有する音声認識技術 vGate（ブイゲート）を活用した「業務日報ソリューション」を導入し、当社顧客管理システムへの入力業務の効率化を目指してまいります。

1. 導入の背景

当社は、この 4 月より対面販売拠点につきましては、お客様満足度とサービス体制のさらなる充実を目的といたしまして、情報メディアサイト「保険市場」(<http://www.hokende.com/>) とのシナジー効果の最大化を目指し、主要政令指定都市等の公共交通機関の利用至便なランドマークビルへの集中化を推進しております。そのような中、来店ではなく、ご訪問を希望されるお客様も増えており、訪問の往復時間を活用して、お客様との商談内容の履歴をうまく入力する事が出来ないかと言う事を検討してまいりました。

スマートフォンを単なる入力ツールとして活用する事も検討いたしましたが、①徒歩移動中でも入力したい、②単なる備忘録ではなく、一度入力した商談データをセキュアな状態で顧客管理システムに移管させたい等、現場からの要請を考慮した結果、商談内容を音声で入力し、株式会社セールスフォース・ドットコム の Force.com をベースに作られた顧客管理システムとのデータ連携する機能を実現いたしました。

2. 導入「業務日報ソリューション」の概要

● 業界専門用語にも対応し、営業活動を効率化

保険販売業務において、商談履歴の作成は、顧客ニーズの把握及びコンプライアンスの観点からも重要な業務の一つとなっています。そのためには、顧客との商談内容を詳細かつ正確、迅速に記録することが求められており、通常、営業担当者は帰社後に訪問記録を作成するため、残業の長時間化や報告漏れなどが懸念されてきました。

フュートレックの音声認識「業務日報ソリューション」は、保険販売業務における商品名・専門用語・略語などを学習し、専門用語を含む報告文章においても高い認識精度を実現いたします。これにより、訪問直後にスマートフォンなどのモバイル端末から商談記録を音声で入力・作成することで、報告漏れを防止し、報告書作成時間の短縮による残業費用の削減のほか、従来、作成にかかっていた時間を使ってお客様との面談件数を増やす、といったことも期待されています。

●商談記録業務を快適にサポート

当社では、営業担当者のみならず、保険市場の Web サイト担当者やコールセンターのオペレーターを含め、どの社員でも常に各顧客の購買履歴や商談記録を共有し、的確な接客対応が求められています。

フュートレックの音声認識「業務日報ソリューション」は商談記録の蓄積を促し、当社が使用している顧客管理システムと連携することによって、顧客情報のタイムリーな共有を実現し、顧客対応の質の向上が期待されるほか、顧客ごとの対応期限やタスクへの情報展開が可能になり、販売業務全体の効率化にも貢献します。



3. 今後について

今後も、当社は最先端のテクノロジーとWeb マーケティングのノウハウを駆使し、お客様の利便性の向上を目指すと共に、当社直営店における質の高いコンサルティングサービスとの相乗効果により、快適・便利に最適な保険をお選びいただける場を提供し続けてまいります。

<株式会社フュートレック会社概要>

会社名：株式会社フュートレック

代表者：代表取締役社長 藤木 英幸

設立日：2000年4月17日

資本金：7億1,657万円

業務内容：音声認識技術を利用したサービスの企画・提案、及びそれを実現するためのシステム設計

※本技術の一部は、独立行政法人情報通信研究機構(NICT)の民間基盤技術研究促進制度により、株式会社国際電気通信基礎技術研究所(ATR)が受託したプロジェクト「大規模コーパスベース音声対話翻訳技術の研究開発」の成果、およびNICT自らの研究成果を利用して、株式会社ATR-Trekにて製品化したものです。

※vGateは、株式会社フュートレックの登録商標です。

※その他、記載されている社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

お笑い芸人・鉄拳とコラボレートしたパラパラ漫画「約束」

「家族の大切さ」をストレートに表現し、家族愛・絆から交わされる「約束」を描いた作品です。

動画視聴はこちら⇒<http://www.hokende.com/static/life/features/20130818/>

以上