

2017年11月8日
株式会社レオパレス21
株式会社アドバンス・メディア

NEWS RELEASE

レオパレス21 全国5拠点のコールセンター全席に 音声認識ソリューション AmiVoice® Communication Suite3を導入 ～通話をリアルタイムに文字化し、応対品質・顧客満足度を向上～

株式会社レオパレス21(本社:東京都中野区、社長:深山英世、以下:レオパレス21)は全国5拠点のコールセンター全席に株式会社アドバンス・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 以下、アドバンス・メディア)による、コールセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite3(アミボイス コミュニケーション スイート スリー)」を導入いたします。なお、システムの導入は AI inside 株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役:渡久地 択、以下 AI inside)の協力をいただきながら行っております。

レオパレス21は、単身者向けアパート「レオパレス」をはじめとした建築や不動産開発などを展開する「開発事業」、建築後のアパートを運営する「賃貸事業」の2つをコア事業としております。不動産ノウハウをコアコンピタンスとした事業を展開し、「住まい」をテーマにした新たな価値の創造を通じた社会貢献に取り組んでいます。レオパレス21は、現在全国5拠点(埼玉、大阪、福岡、香取、新潟)360席の規模でコールセンターを運営しており、レオパレス21が運営するアパートやLEONETなど住居に付帯するサービスに関する入居者からの問い合わせや、賃貸物件に関するお問い合わせなどに対応しています。

この度、更なる応対品質の向上とオペレーター支援を目的に、レオパレス21のコールセンター全席に、音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite3」を導入いたします。第1弾として、2017年11月24日よりレオパレス21新潟コールセンターに同システムを導入いたします。

■導入の狙い

①通話の見える化で応対品質の向上・均一化が可能に

事前設定した基準をもとに、全通話をシステムで応対評価します。評価の高いオペレーターの音声进行分析し、スクリプトに反映することで、コール対応のばらつきを軽減し、応対品質の更なる向上と均一化を行います。

②AI 技術による FAQ 検索でオペレーターを支援。迅速・的確に対応

質問に応じた FAQ を自動で画面に表示し、オペレーター支援を行います。お客さまをお待たせすることなく、資料に沿って正確な案内を行うことが可能になります。

③お客さまの生の声を分析。業務改善と顧客満足度を向上

通話は全文テキストで保存されるため、書き起こしの作業時間を大幅に削減することが可能になります。また、問い合わせや要望などお客さまの生の声を集約・分析することで、業務改善と顧客満足度向上を実現します。

④業務効率化、作業時間削減

テキストデータを分析することで、評価診断、クレーム内容確認業務が軽減されます。また、オペレーター支援機能により、オペレーターの対応業務、エスカレーションが効率化されます。これより、年間で約 2,633 時間の作業時間削減と、約 460 万円のコスト削減を見込んでおります。

コールセンターは企業と顧客を繋ぐ、重要なコミュニケーション拠点であり、コールセンターの応対力の強化は、顧客満足度向上の重要な要素になっています。

レオパレス21では、今後も顧客満足度向上・業務効率化に貢献する新しいソリューションや顧客サービスの提供に力を入れてまいります。

■AmiVoice Communication Suite3 の概要

コールセンターで生まれる“声”をひとつのデータベースに集約し、様々な活用を可能にするソリューションです。お客さまとの全会話を文字化し、VOC 分析や通話モニタリングへの活用、コンプライアンス対策を行うことが可能です。また、会話の中で必ず述べなければいけない必須ワードや NG ワード監視、音声キーワード検索等を行う事ができるため、対応品質の向上にも繋がります。

株式会社レオパレス 21 について

レオパレス 21 は、1973 年の設立以来、「新しい価値の創造」を企業理念に掲げ、アパートの賃貸事業と開発事業をコア事業として展開しています。賃貸事業では、個人のお客様だけでなく、法人のニーズにも対応し、国内上場企業のうち、約 8 割の企業にご利用いただいております(延べ利用実績)。この他にも、シルバー事業、ホテル・リゾート事業など、お客様の満足度を高める事業を多角的に展開しています。

また当社では「攻めの IT 経営銘柄」(戦略的 IT 利活用の促進)、「プラチナくるみん」(子育てサポート)、「準なでしこ」(女性活躍推進)、「ホワイト 500」(健康経営)、「イクボス同盟」(人材教育)などの認定を取得し、中長期の企業価値向上に向けた取り組みを積極的に推進しています。

