

## 再春館システム 音声通話支援システム 「mimiyori」の販売を開始

株式会社再春館製薬所（本社：熊本県益城町、代表取締役CEO：西川正明）のグループ会社で、システムインテグレーションやビジネスアウトソーシング事業を展開する再春館システム株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：西川正明）のmimiyori 推進室 は、コールセンターの聴こえのお悩みを改善する「音声通話支援システムmimiyori」の販売を開始しました。



### 概要

mimiyoriは、再春館製薬所のコールセンターで培われたノウハウをもとに開発された、音声情報を高精細化し、脳が認識しやすい音を実現するシステムです。

オペレータにとって大切な仕事道具であるヘッドセットの改善により、聴こえやすく、話しやすい環境を作ることで、オペレータのストレスと負担を軽減し、永く働きやすい職場を生み出すことをコンセプトとしています。

再春館グループ会社が展開するコールセンター事業や通販・CRM システムなどと組み合わせることでトータルな提案を実施いたします。

### 開発背景

再春館製薬所コールセンターのオペレーターからの「電話の声が聞き取りにくい」という意見がきっかけとなりました。その声を元にアンケートを実施したところ加齢性難聴が起りやすいとされる50代以上だけでなく、20代でも耳の不調を訴える声が見られました。

電話特有の「こもった感じの声」を1日中聞くストレスは極めて高く、聞き返しの防止のため通話音量を上げる事でより耳に負担をかけてしまうといった悪循環に陥っていました。

また、聞き取りだけではなく、相手側の聴こえ方にも課題がありました。電話の相手は自分が聞き取りにくいと無意識に大きな声になってしまいます。電話の音量は通常は受け側で調整するもので、オペレーターはこの送話音量にも悩まされていました。

人と人の会話において「双方の声が良く聞こえる」ということは最低限の条件です。

1日中電話を受けるオペレーターにとって、通話品質の改善は劇的なストレス改善につながり、ストレスなく会話に集中できる環境は対応品質の向上に不可欠です。

昨今ではAIを利用したボイスボットの導入が進み、コールセンターの省力化は図れる一方で、画一化されたやり取りではない「人対人」のコミュニケーションとして、オペレーターにはより高度な対応が求められます。が、オペレーター業務は決して人気の職種ではなく、離職率も高いのが現状です。人手不足が深刻化する昨今、ハード要因に離職リスクは大変に痛手です。mimiyoriは、そんなコールセンターとオペレーター、通話先のお客様、それぞれが抱える「お悩み」の改善のために作られました。



## 商品紹介

専用アンプとヘッドセットで構成され電話機に接続して使用します。アンプは音声信号を高速処理し、ノイズを低減し、音量や音質を最適化します。また、3段階で音声を調整するプリセットボタンで、個別調整も可能。さらに、顧客側が聞きとりやすくなるよう送話音量の調整機能も搭載。ヘッドセットは高性能なマイクとスピーカーを備え、快適な装着感と高い遮音性を実現。受話送話の両面で改善をすることで、コールセンターのオペレーターとお客様の双方にメリットを生み出します。

オペレーターは、聞き取りやすく話しやすい音声環境でストレスを軽減し、品質や生産性を向上させることができます。

お客様は、明瞭な音声で対応を受けることで、満足度や信頼感を高めることができます。

## 最後に

再春館システムのmimiyori 推進室 では、グループ理念である「グッドエイジング」という観点で事業展開をしています。働くことグッドエイジングとは「生き生きと年齢を重ねる」ことであり、今回の「mimiyori」の開発は「聴こえ」に着目し就業環境や加齢に起因する身体的な問題が緩和され、一人一人が生き生きと輝いてができる。そんな働き方改革の実践が可能となることを目指します。

## 再春館システム株式会社

再春館システムは化粧品のドモホルンリンクルを製造、販売している再春館製薬所グループのソフトウェア開発会社です。各省庁や通信キャリア、製造業、流通小売業などの巨大なシステムなど様々な業務形態の開発やセキュリティサービスを提供しています。また再春館製薬所のEC、CRMのノウハウを活かし、お客様企業の情報を収集・分析して、最適で効率的なアプローチを行うEC、CRMや自社パッケージの開発にも力を注いでいます。

<https://www.saishunkansys.com/>

## 本件に関するお問い合わせ

再春館システム株式会社

mimiyori推進室

所在地：〒108-0074 東京都港区高輪4-10-58

担当：白倉

TEL：03-5422-6911 E-mail：r.shirakura@saishunkansys.com