

## アグレックスとベクト、イオンフィナンシャルサービスのサービサー事業に 音声マイニングソリューションを提供 ～会話のリアルタイムテキスト化と分析により対応品質の向上をサポート～

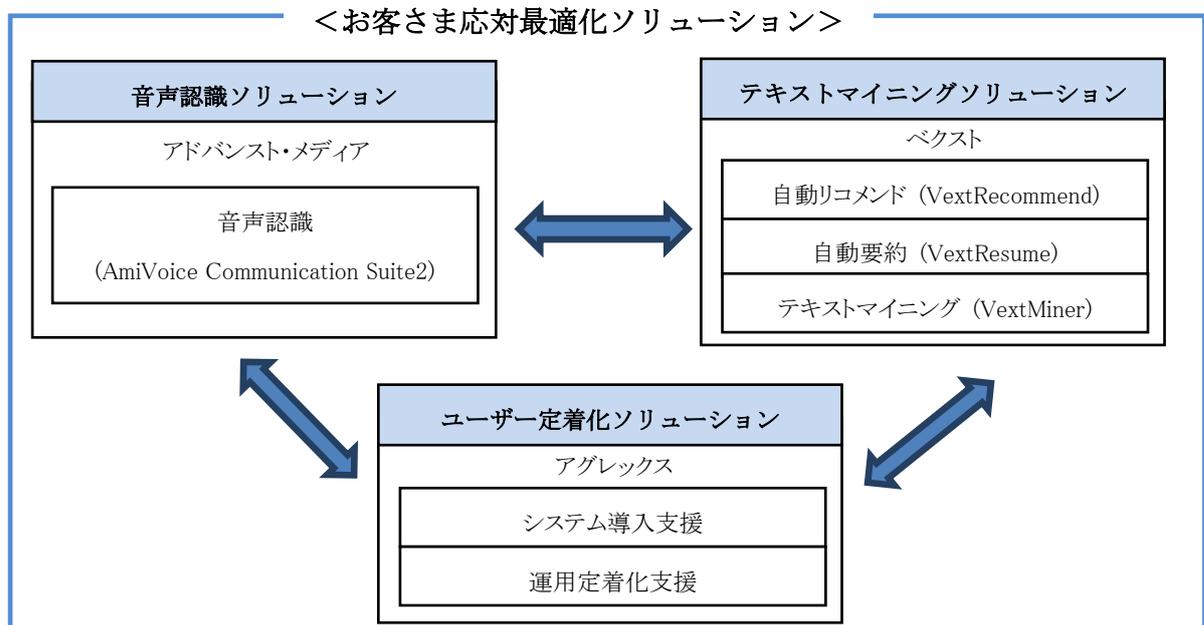
TISインテックグループの株式会社アグレックス(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:八尾 政範、以下:アグレックス)とベクト株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:石井 哲、以下:ベクト)は、イオンフィナンシャルサービス株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:河原健次)の子会社であるエー・シー・エス債権管理回収株式会社(本社:千葉県千葉市、代表取締役社長:木村 信之、以下:ACMC)のサービサー事業に音声マイニングソリューションを提供いたしました。

ACMC は、イオングループの債権回収業務、ならびに公共料金等の集金代行業務といったサービサー事業を展開しています。サービサー法では、交渉経緯を網羅的かつ客観的、明確に記載する義務があり、「お客さま対応最適化ソリューション」の導入により、お客さまの声を自動でテキスト化し法定帳簿として記録・保管する運用を開始しました。

本年度からは、音声データをテキストマイニングし、分析に基づくFAQ やトークスクリプトをリアルタイムにオペレーター業務画面に表示する電話案内業務のアシスト機能導入を行うことで、お客さまひとりひとりに適したコンサルティング・情報提供を迅速に行い、対応品質の向上に向けた取り組みをより一層進化させていく方針です。

本ソリューションの構築に、アグレックスとベクトの音声マイニングソリューションが採用され、ベクトが開発したテキストマイニングソリューション「VextMiner」・自動要約ソリューション「VextResume」・自動リコメンドソリューション「VextRecommend」の導入支援、運用定着化支援をアグレックスが行いました。

音声認識ソリューション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)の「AmiVoice Communication Suite2」が採用され、トータルシステムインテグレーションは株式会社シグマックス(本社:東京都港区、代表取締役会長兼社長:倉重 英樹)が提供しました。



### アグレックスについて

アグレックスは、BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)、SS(ソフトウェアソリューション)、SI(システムインテグレーション)を柱とする総合情報サービス企業です。1965年の創業以来、半世紀にわたり、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネスを中心に事業を展開し、その後システム開発・運用へとその領域を拡大してきました。アグレックスは、業務処理とITのノウハウを総合化・融合化し、お客様に最適なソリューションを提供し続けます。

### ベクストについて

ベクストは、テキストマイニング専門のソリューション&コンサルティングベンダーであり、その活動は1996年からコマツ及びコマツソフト(現クオリカ株式会社)との共同プロジェクトとしてスタートしました。2013年からはクオリカ株式会社より分社・独立し、ベクスト株式会社としての活動を開始しております。VextMinerを中心としたVextシリーズは、金融から製造・通信分野のトップ企業でのVOC分析で幅広いユーザーから高く評価されています。

### TISインテックグループについて

TISインテックグループはグループ会社約60社、2万人が一体となって、それぞれの強みを活かし、日本国内および海外の金融・製造・サービス・公共など多くのお客さまのビジネスを支えるITサービスをご提供します。

#### **【報道関係のお問い合わせ】**

株式会社アグレックス 企画本部 経営企画部 長野 亨

TEL:03-5321-9586

E-Mail: [agrex\\_info@agrex.co.jp](mailto:agrex_info@agrex.co.jp)

ベクスト株式会社 営業部 伊藤 舞子

TEL : 03-4540-1030(代表)

E-Mail : [vext\\_press@vext.co.jp](mailto:vext_press@vext.co.jp)

#### **【サービスに関するお問い合わせ】**

株式会社アグレックス ビジネスインテグレーション事業本部

営業統括部 金融営業第3部 小國 友章

TEL:03-5990-5210

E-Mail: [sale-tokatsu@m.agrex.co.jp](mailto:sale-tokatsu@m.agrex.co.jp)

ベクスト株式会社 営業部 伊藤 舞子

TEL : 03-4540-1030(代表)

E-Mail : [vext\\_press@vext.co.jp](mailto:vext_press@vext.co.jp)