

2016年4月4日  
株式会社アグレックス  
ベクト株式会社

## アグレックスとベクト、コンタクトセンター向け音声マイニングソリューションの導入・活用最大化コンサルティングサービスを提供開始

～マーケティング活用やコスト削減など目的に合わせてソリューション導入、及び業務運用との融合までのトータルサポートを実現～

ITホールディングス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:山口 勝規、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)が協業し、ベクトが開発した音声マイニングソリューション「VextVoiceMiner」と、長年のコンタクトセンター運用実績をもつアグレックスによる導入・活用支援サービス「音声マイニング導入・活用最大化コンサルティングサービス」を組み合わせ、提供開始することを発表いたします。

近年、AI技術やIoT(Internet of Things)技術の進展にともない、顧客の声をはじめとしたあらゆる事象をデータで捉えるデジタル化の流れが加速し、データ利活用の取り組みに期待が高まっています。

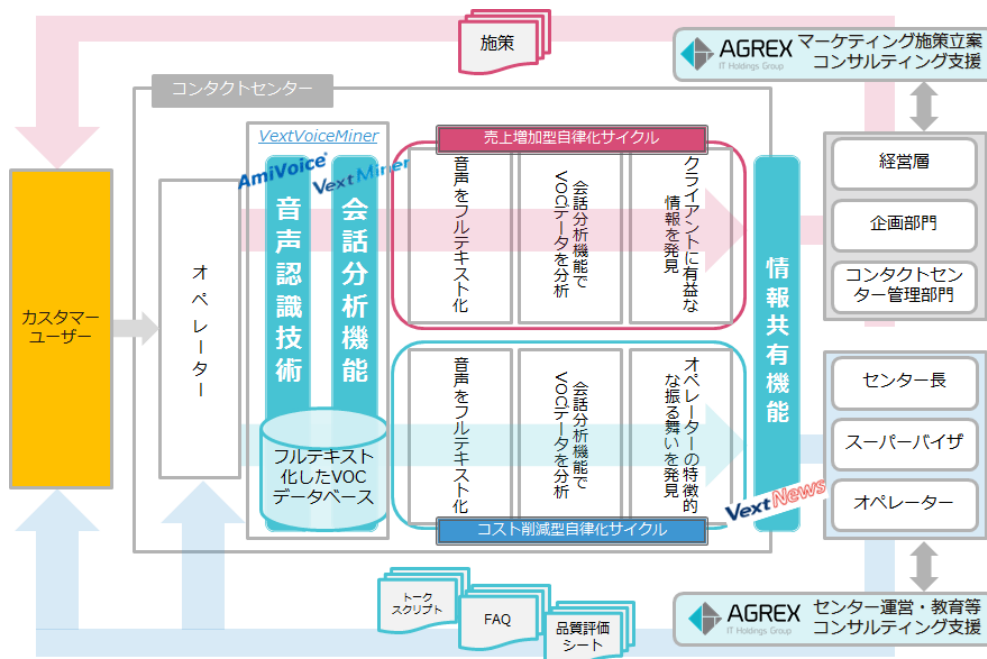
コンタクトセンター業務においては、音声認識・テキストマイニングの技術向上により、音声マイニングソリューション(=音声認識ツール+テキストマイニングツール)の導入検討を進める企業が増加しております。

※ 出典：株式会社矢野経済研究所「2016 コールセンター市場総覧～サービス&ソリューション～」

音声マイニングソリューションは、コンタクトセンターに寄せられる電話での対話(ビッグデータ)を全てテキスト化し、会話内容を目的に合わせて分類・分析・共有・活用することで、マーケティングへの活用や、コンタクトセンターの業務改善といった様々な効果が期待できます。

しかし、具体的な導入効果を実現するためには、導入後のチューニング作業やツールを業務と融合した運用・活用ノウハウが必要不可欠で、そのスキルを持った人材が不足していることが、導入推進の大きな障害となっていました。

これに対し、コンタクトセンター運営実績とテキストマイニング分析・活用ノウハウを有するアグレックスが、独自の会話分析機能を搭載した、ベクトの音声マイニングソリューション「VextVoiceMiner」とお客様の業務を融合することで、障害となっていた人材不足を解消し、音声マイニング導入を容易かつスピーディに進め、導入後の顧客価値の最大化をワンストップで支援することが可能となります。



## 【販売計画】

2017年3月末までに100席導入を目指します。

今後、ITホールディングスグループの営業基盤を活用し、金融・製造を中心に、各業界のコンタクトセンターへの展開を進めていく予定です。

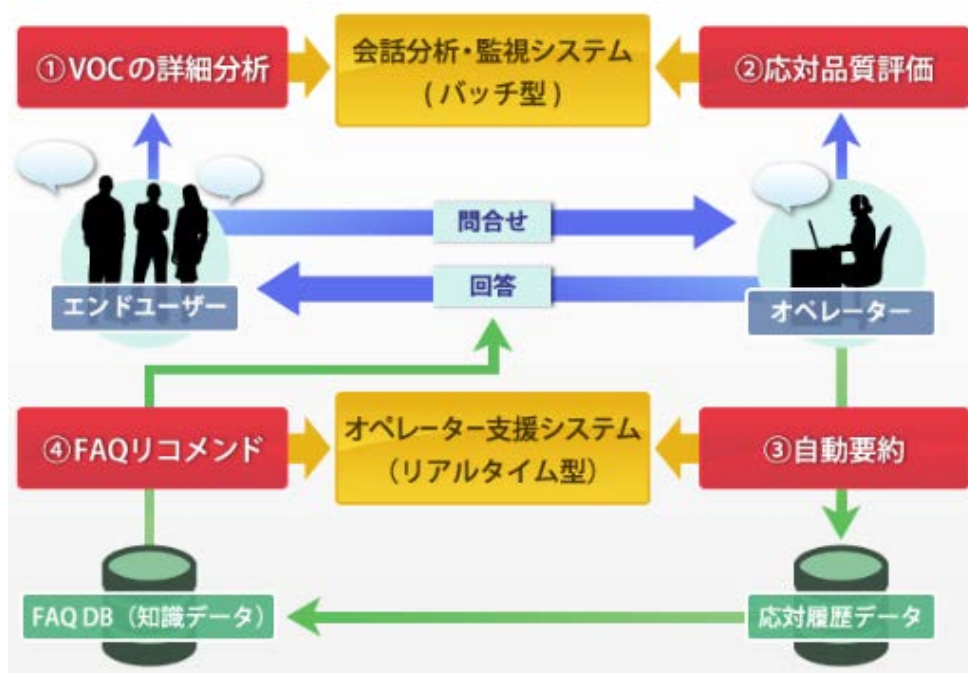
## 【アグレックス「音声マイニング導入・活用最大化コンサルティングサービス」の概要】

- 1) 長年のコンタクトセンター運営ノウハウに基づいた、先進ITツールを業務に融合する導入・活用コンサルティングサービスを提供可能
- 2) コンタクトセンターの課題に合わせた各種メニューを提供可能
  - ① VOC\*詳細分析によるマーケティング活用の仮説提案・業務推進
  - ② オペレーターの応対品質評価によるコンタクトセンター業務の改善
  - ③ 会話分析による顧客がもっとも満足するトークスクリプトの発見

\*VOC (Voice Of the Customer) : コールセンターに寄せられる数多くの意見・要望、さらにはアンケートや市場調査などから得られた顧客の声のこと。

## 【ベクスト 音声マイニングソリューション「VextVoiceMiner」の概要】

- 1) 独自の会話分析技術によって会話テキストの高速・高精度な分析が可能(特許出願中)
  - ① 会話中の不要表現・相槌表現を除去することができる「不要語削除機能」
  - ② 対話関係を保ったまま分析ができる「セグメント分割機能」
- 2) コンタクトセンターの課題に合わせた各種機能を提供可能
  - ① VOC分析機能
  - ② 応対品質評価機能
  - ③ 自動要約機能
  - ④ FAQリコメンド機能
- 3) 音声認識エンジンには株式会社アドバンスト・メディアの「AmiVoice」を使用し、高い認識精度の実現が可能。



## ■株式会社アグレックスについて

代表取締役社長:山口 勝規  
設立:1965年9月9日  
資本金:12億9,200万円  
本社:東京都新宿区西新宿2丁目6番1号 新宿住友ビル  
URL:<http://www.agrex.co.jp/>

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、半世紀近くにわたり、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。

アグレックスグループの株式会社マイクロメイツは、テクニカル系コンタクトセンターの運用やシステム定着化に不可欠なマニュアル作成からユーザートレーニングまで、包括的なソリューションサービスを提供しています。

## ■ベクスト株式会社について

代表取締役社長:石井 哲  
設立:2013年3月  
資本金:500万円  
本社:東京都品川区上大崎2-15-19 MG 目黒駅前ビル  
URL:<http://www.vext.co.jp>

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分析で広く活用されており、特に「文単位での分析を中核とするオリジナリティの高い商品コンセプト」は幅広いユーザーから高く評価されています。

## ■ニュースリリースに関するお問い合わせ

株式会社アグレックス 経営企画部 担当:長野  
TEL:03-5321-9586 FAX:03-5321-9563 E-Mail:[agrex\\_info@agrex.co.jp](mailto:agrex_info@agrex.co.jp)

ベクスト株式会社 営業部 担当:伊藤  
TEL:03-4540-1030(代表) FAX:03-4540-1000 E-Mail:[vext\\_press@vext.co.jp](mailto:vext_press@vext.co.jp)

## ■「音声マイニングソリューション」に関するお問い合わせ

株式会社アグレックス 営業統括部 営業開発部 担当:森田  
TEL:03-5990-5210 FAX:03-5990-5211 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 担当:伊藤  
TEL:03-4540-1030(代表) FAX:03-4540-1000 E-Mail:[vext\\_press@vext.co.jp](mailto:vext_press@vext.co.jp)