

報道関係各位

日本初！全国に先駆けて、コールセンターの働き方改革に着手！ 「聴こえやすく聴覚にやさしいコールセンター」の 音声通話支援システム共同開発に関する業務提携契約を締結

～株式会社再春館製薬所・再春館システム株式会社・ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社による共同開発～

株式会社再春館製薬所（本社：熊本県上益城郡益城町 代表取締役社長 西川正明 以下、再春館製薬所）及び再春館システム株式会社（本社：東京都港区高輪 代表取締役社長 西川正明）、聴こえのバリアフリー社会の実現に向けて卓上型会話支援システム「comuoon®（コムーン）」シリーズを開発・販売するユニバーサル・サウンドデザイン株式会社（本社：東京都港区 代表取締役：中石 真一路 以下、ユニバーサル・サウンドデザイン）は、「聴こえやすく聴覚にやさしいコールセンター」構築に向けた音声通話支援システムの共同開発に関する業務提携契約を締結いたしました。聴こえやすいコールセンターを目指し、ユニバーサル・サウンドデザインの高齢者や難聴者との音声対話支援で独自の技術「Sonic Brain®」を活用し、コールセンターへ導入する、日本で初めての取り組みです。（2018年11月頃、再春館製薬所コールセンターへの一部テスト導入予定。）

■共同開発の背景・目的

再春館製薬所は、1982年に独自のダイレクトテレマーケティングシステムを導入し、通信販売を通じてお客様一人おひとりと、直接のコミュニケーションをとっています。「人」と「人」とのつながりを大切に、単に注文を受けるだけでなく、お客様の声を大事にして、お一人おひとりのお悩みに親身になってアドバイスを行っています。

現在、再春館製薬所のコールセンターでは、社員約1,000人が働き、500回線の電話から発せられる会話は1日に7,000件を超えるほどになっています。人手不足や育成コストなどの問題から、コールセンターへの人工知能(AI)活用が進む昨今ですが、再春館製薬所は、全国のお客様一人おひとりと直接のコミュニケーションを重視するという観点から、現場で働く社員が電話でのコミュニケーションにストレスを感じることなく働ける環境を整えること（**コールセンターの働き方改革**）に着手することが重要と考え、今回の共同開発を決定しました。

現状は、通信網やマイクなどの機器性能により周波数が限られ、電話が聞こえづらいケースもあり、社員の耳や脳への負荷がどうしても発生してしまいます。今回の共同開発により、社員の「聴こえを改善」することで、社員の肉体的負担やストレスを軽減し、働きやすい職場づくりを目指してまいります。

また、社員にとって働きやすい環境を整えることで、肉体的にも精神的にもゆとりが生まれ、付加的な効果としてお客様への接客向上にもつながっていくのではないかと考えています。



■具体的な取り組み

「comuoon®」に採用されている、音声情報を高精細化し、脳が認識しやすい音を実現する技術「Sonic Brain®」テクノロジーを活用。コールセンター社員のマイク・イヤホンのハード部分はもちろん、専用の双方向タイプの対話支援システムを新規開発いたします。

本件に関するお問い合わせ

株式会社再春館製薬所 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1 <http://www.saishunkan.co.jp/>
 本社 広報 江河真喜子 080-4458-2341 (担当直通) m.egawa@saishunkan.co.jp
 広報 池田 栄治 080-4135-4213 (担当直通) e.ikeda@saishunkan.co.jp
 TEL : 096-289-4444 (代表) FAX : 096-289-6000

再春館システム株式会社 東京都港区高輪4-10-58 <https://www.saishunkansys.com/>
 担当 濱田義明 TEL : 03-5422-6911 (代表) E-mail : info@saishunkansys.com

参考資料

【再春館製薬所について】

再春館製薬所は、人間が本来持っている自然治癒力や自己回復力を最大限に引き出すことを目指す、漢方の製薬会社です。人も自然の一部であるという漢方の考え方で、自然の力を人の力に役立てる製品づくりに取り組んでいます。9万坪（東京ドーム6個相当）を誇る敷地には、製造工場、本社・コールセンターまでが、すべてここ熊本にあります。ワンフロアの本社・コールセンターには、独自開発のコールセンターシステムや研究開発部など、すべての部署が一堂に会し、社員約1,000人が働く、再春館製薬所の心臓部です。



ワンフロアを誇る再春館製薬所（熊本県益城町）の本社熊本のコールセンター

【ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社について】

ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社は、聴こえのバリアフリー社会の実現に向けて卓上型会話支援システム「comuoon®」を展開する企業です。補聴器のように難聴者の方が装着する形ではなく、話す側が専用マイクを通じ会話を行うことで、難聴者の方の聴こえの支援を行う新しいシステムです。

卓上型会話支援システム「comuoon®」は、補聴器のように従来の“聴き手”側のみの問題に焦点を当てるのではなく、“話し手”の声を聞きやすい音質に変換しコミュニケーションを支援します。

ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社 代表取締役 中石 真一路氏（comuoon®発明者）



米国脳科学関連学会「14th Annual World Congress of Brain Mapping and Therapeutics」および、「第118回日本耳鼻咽喉科学会通常総会・学術講演会」において、脳科学的視点から難聴者に対する語音弁別の有用性を発表しました。これは、音の大きさではなく「明瞭度」が難聴者のコミュニケーションにおいて必要であることを証明したものです。「comuoon®」は難聴者への生活支援ツールならびに、聴覚リハビリツールとして活用することが可能です。



【再春館システム株式会社】

1985年設立以降、お客様に信頼されるソフトハウスを目指しソフトウェア受託開発に取り組み、2013年には経営基盤の更なる安定化を主たる目的として、株式会社再春館製薬所のグループとなりました。現在、ソフトウェア受託開発はもちろんのこと再春館製薬所の開発や運用で培ったノウハウ新たな事業としてビジネスコンサルタント事業とセキュリティ事業を展開。ITは「便利なツール」から「ビジネス基盤またはビジネスを加速するもの」へと変化しています。今までのシステム開発のように開発会社に『丸投げ』ではなく、お客様自身がITの舵取りをする必要であり、『お客様の一員となり、テクノロジーを活用し、お客様のビジネスを成功に導く』を経営の理念に、経験、知識、スキルをフル活用してお客様とともに成長する企業を目指しています。

本件に関するお問い合わせ

株式会社再春館製薬所 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1 <http://www.saishunkan.co.jp/>
本社 広報 江河真喜子 080-4458-2341 (担当直通) m.egawa@saishunkan.co.jp
広報 池田 栄治 080-4135-4213 (担当直通) e.ikedada@saishunkan.co.jp
TEL : 096-289-4444 (代表) FAX : 096-289-6000

再春館システム株式会社 東京都港区高輪4-10-58 <https://www.saishunkansys.com/>
担当 濱田義明 TEL : 03-5422-6911 (代表) E-mail : info@saishunkansys.com