



2018年6月19日

株式会社アドバンスト・メディア

## 中国の家電メーカー美的集団のコールセンター全席に 音声認識ソリューションが採用されました

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 以下、アドバンスト・メディア）のコールセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite（アミボイス コミュニケーション スイート）」が、中国の家電メーカー美的集団股份有限公司（本社：広東省佛山市、董事長：方 洪波 以下、美的集団）のコールセンター全席に採用されました。

美的集団は、エアコン、冷蔵庫、電子レンジなどの白物家電を中心とした生活家電を製造・販売している中国の大手家電メーカーです。この度、美的集団のコールセンター全席（1500席）に、コールセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」が採用されました。

音声認識技術により、オペレーターとお客様との全会話をリアルタイムで全文文字化することで、お客様のご要望を即座に把握し、応対時間を短縮します。通話中、通話後のオペレーター業務支援、管理者によるモニタリング支援など、幅広い場面で業務効率化を行い、応対品質と顧客満足度の向上を支援します。

併せてお客様対応の音声認識 IVR も採用されました。音声認識により、お客様の質問の一次振り分けを行い、オペレーターコストを削減いたします。

中国のコールセンター市場は拡大傾向にある一方、慢性的な人材不足の状況が続いており、積極的な CRM データの活用に取り組む企業が増加しています。アドバンスト・メディアでは、2014年より本格的に中華圏に進出し、中国語版（繁体字・簡体字）の「AmiVoice Communication Suite」の販売を行っております。コスト削減と顧客満足度の向上の双方に効果的であることから、今後もコールセンター向けの音声認識ソリューションの需要は増大すると見込んでおります。

アドバンスト・メディアでは、成長著しい中華圏を重要な市場と位置付け、今後もビジネス拡大に取り組んでまいります。

### 【美的集団股份有限公司、概要】

1968年に中国広東省で設立された家電メーカー。家電製品、エアコン空調、ロボット&オートメーションシステム、スマートサプライチェーン（ロジスティクス）において、多品種で多様化した製品をお客様に提供しています。主要製品は、キッチン家電、冷蔵庫、洗濯機、各種小型家電、家庭用エアコン、セントラルエアコンなどの冷暖房・送風システム等です。

以上

**【会社概要】****<株式会社アドバンスト・メディア>**

代 表 者 : 代表取締役会長兼社長 鈴木 清幸

本 社 : 東京都豊島区東池袋 3-1-4 サンシャインシティ文化会館 6 階

U R L : <http://www.advanced-media.co.jp/>

設 立 : 1997 年 12 月

資 本 金 : 49 億 7,309 万円 (15,929,405 株) (2018 年 3 月末現在)

事 業 内 容 :  
◆AmiVoice を組み込んだ音声認識ソリューションの企画・設計・開発を行う「ソリューション事業」  
◆AmiVoice を組み込んだアプリケーション商品をライセンス販売する「プロダクト事業」  
◆企業内のユーザーや一般消費者へ AmiVoice をサービス利用の形で提供する「サービス事業」

**【本件のお問い合わせ】**

<b>報道関係</b>
経営管理本部 広報チーム
TEL : 03-5958-1307
FAX : 03-5958-1032
E-mail : <a href="mailto:press@advanced-media.co.jp">press@advanced-media.co.jp</a>