



2020年5月22日

株式会社アドバンスト・メディア

トランスコスモスが Amazon Connect と 音声認識エンジン「AmiVoice®」および AI 対話ソリューション「AmiAgent®」を 連携させた音声 AI 自動応答サービスを提供開始

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）の音声認識エンジン「AmiVoice」と AI 対話ソリューション「AmiAgent」が、トランスコスモス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO：奥田 昌孝 以下、トランスコスモス）が提供開始した、アマゾン ウェブ サービス ジャパン（以下、AWS）のクラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect」を活用した音声 AI 自動応答サービスに採用されました。

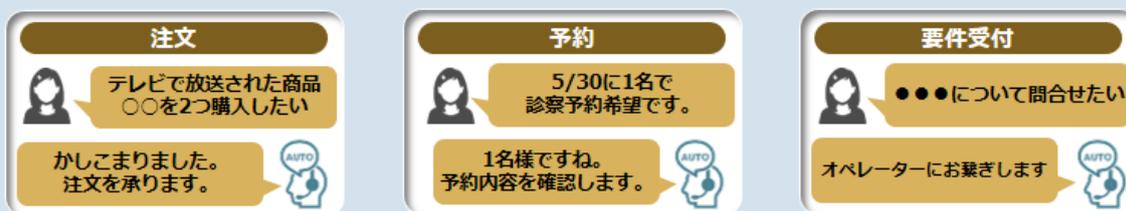
「Amazon Connect」の利用により、システム構築期間を短縮かつ低コストに抑え、アドバンスト・メディアの音声認識エンジン「AmiVoice」と AI 対話ソリューション「AmiAgent」を利用する事で精度の高い自動応答を行います。直近の大きな課題となるテレワークの環境整備、新型コロナウイルスによるお問い合わせ量の増加等に貢献します。

【AI 対応可能な業務の一例】

コールセンターに寄せられるお問い合わせのうち、注文や予約の受付やご要件の一次受け等の定型業務は AI に適しています。これらを自動化する事で、問い合わせ増や人材採用難などの課題解決に貢献します。

AI 対応可能な業務の一例

注文や予約の受付や、ご要件の一次受けなど、定型業務を中心に AI が自動対応



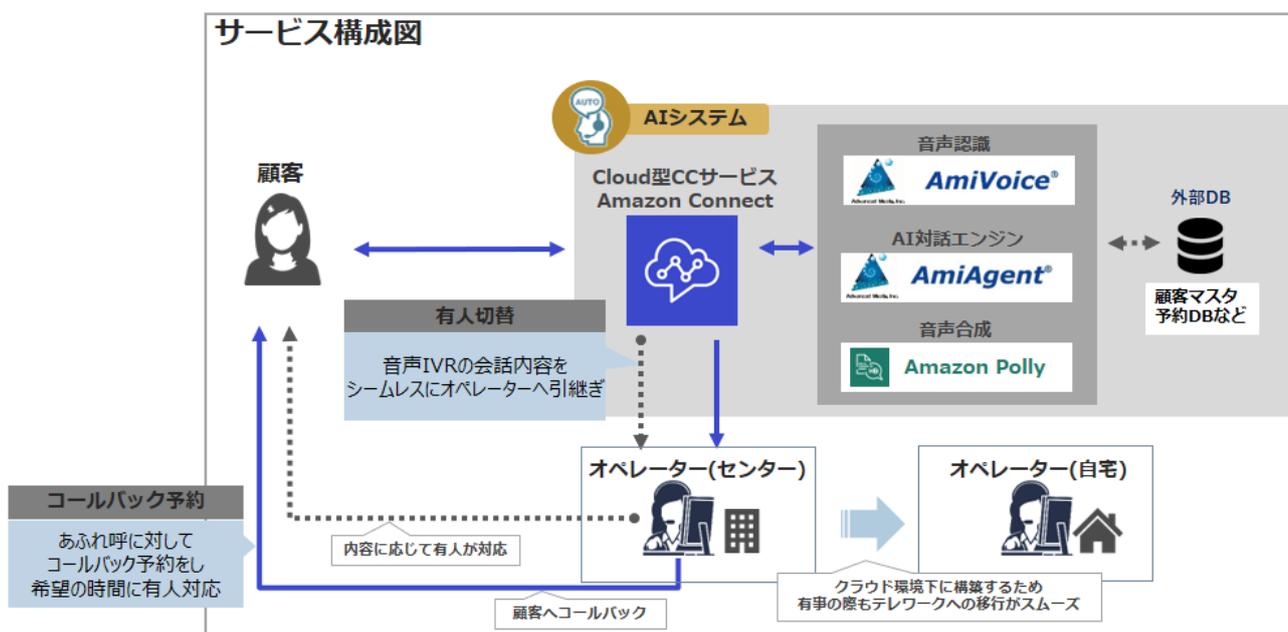
■コンタクトセンターにおけるニーズと課題

- ・ 外出自粛の影響により、テレワーク需要が高まっている
- ・ 人材採用難への対策で AI を活用した業務効率化を求める企業が増加
- ・ 従来の音声 AI 自動応答ではコストおよびシステム構築期間が長く、導入ハードルが高い
- ・ 繁忙や時間外営業にあわせた適正な人員配置が困難

■本サービスの特徴

- ・簡易なお問い合わせや夜間の問い合わせは AI が自動で応答
- ・複雑なお問い合わせは対応内容を有人へシームレスに引継ぎ、SMS によるノンボイス誘導も可能
- ・クラウド型の仕組みとなる為、テレワーク移行もスムーズ、かつ自動応答により災害時も顧客との対応チャンネルを維持
- ・システムのみであれば最短 2 週間で構築完了
- ・AWS サービスや他サービスと柔軟に連携する事で、ニーズに応じた高い拡張性を実現

【サービス構成図】



アドバンスト・メディアでは、対話技術の開発と展開を重要な戦略と位置づけ、今後も新たな価値と市場の創造に、積極的に取り組んでまいります。

【AmiAgent、概要】

AI 対話ソリューション「AmiAgent」は、従来人が実施していた企業の窓口業務や対応等を、対話技術を用いて「素早く・楽しく・便利」に行う次世代型のソリューションです。人工知能技術を活用し、自然な対話を実現いたします。音声認識で培った自然言語処理技術をベースに独自開発した対話エンジンを使用しています。

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amiagent>

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 3-1-1 サンシャイン 60 42F
U R L : <https://www.advanced-media.co.jp/>

- 設 立 :** 1997年12月
- 資 本 金 :** 68億7,175万円(18,272,724株)(2020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】

報道関係	お客様
経営推進本部 広報チーム	CTI 事業部
TEL : 03-5958-1307	TEL : 03-5958-1091
FAX : 03-5958-1032	FAX : 03-5958-1033
E-mail : press@advanced-media.co.jp	E-mail : info@advanced-media.co.jp