

# News Release



報道関係各位

2006年11月13日

株式会社 アドバンスト・メディア

## コールセンターにおける高いコンプライアンスの実現を目指して

### 発話認識・情報検索支援システム「*AmiVoice*<sup>®</sup> *Assist*」をバージョンアップ

株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：鈴木清幸 以下、アドバンスト・メディア）は、音声認識を活用したコールセンター向け発話認識・情報検索支援システム *AmiVoice*<sup>®</sup> *Assist* をコールセンターにおけるコンプライアンスを強化するための製品としてバージョンアップし、2006年10月より発売開始しました。

*AmiVoice*<sup>®</sup> *Assist*は、音声認識を活用したコールセンター向け発話認識・情報検索支援システムとして2003年12月に発売しました。現在までに、その高い認識率と利便性が評価され、三菱東京UFJ銀行をはじめとし、多数のコールセンターにて導入されています。

今回のバージョンアップの背景には、内部統制、リスク管理等、企業におけるコンプライアンスニーズの高まりが挙げられます。すなわち、コンピュータシステムにおけるセキュリティ対策等は既に各企業においてその重要性が認識され対策が実施されていますが、昨今問題が露見し始めた電話を介した企業と顧客とのやりとりの場におけるコンプライアンス対策の遅延が問題となっています。特に金融業界においては、金融商品取引法が施行され、利用者保護の観点から「説明義務事項の説明の徹底、言ってはいけない文言の言わないことの徹底」が強く望まれていました。このような現状を解決することを目的として、下記のバージョンアップを行いました。

1. 特定のキーワードを明示することで高精度な音声認識が可能になりました。  
すなわち、言わねばいけない言葉、言ってはいけない言葉を特定キーワードとして登録し、重要事項の説明の徹底やNGワードの検出が可能になります。また、注目すべき通話の検索・抽出・再生にも使用できます。
2. 通話を録音することのできる通話録音機能を新たに搭載しました。
3. 音声と文字による通話のモニタリング機能を新たに搭載しました。これにより、管理者が効率的にモニター業務を行えます。
4. クライアントモジュールの自動更新機能を新たに搭載しました。これにより、システム運用管理が容易になります。
5. *AmiVoice*<sup>®</sup> *CallScriber*とのシームレスな連携が可能となりました。これにより、通話内容を全文テキスト化ができます。

11月16日、17日に池袋サンシャインシティ・文化会館にて開催される「第7回コールセンター/CRM  
デモ&カンファレンス」において、展示、実演いたします。

今後もアドバンスト・メディアは、音声認識ソリューションを活用し、様々な利用シーンやユーザに合わせた「役に立つ」「便利」「ありがたい」を提供していきます。

### <株式会社アドバンスト・メディア 会社概要>

社 名 : 株式会社アドバンスト・メディア  
代 表 者 : 代表取締役社長 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 48階  
U R L : <http://www.advanced-media.co.jp/>  
設 立 : 1997年12月  
資 本 金 : 34億8,587万円(2006年10月末日現在)  
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「ソリューションサポート事業」  
・ 「ソリューションサポート事業」で掘り起こされた市場のニーズに適合するパッケージ商品をライセンスとして提供する「ライセンス事業」  
・ 当社自身が**AmiVoice**®を使い、企業内のユーザや一般消費者へサービス提供を行う「サービス事業」

### アドバンスト・メディアについて

アドバンスト・メディアは、独自の音声認識等の技術**AmiVoice**®により、“声”で文章入力などができる各種ソリューションを提供してきました。**AmiVoice**®エンジンは不特定話者に対応していますので、利用者は声の事前学習(エンロールメント)を行うことなく、すぐに音声入力できます。特に医療分野においては、導入施設が1,800を超えるまでとなり(2006年10月現在)、医療診断の効率化に貢献しています。また、議事録作成支援システムにおいては、北海道議会や沼津市議会をはじめとした数多くの自治体の議会に採用され、その導入効果が高く評価されています。

<b>【一般の方のお問合せ】</b> 株式会社アドバンスト・メディア 営業本部 CCソリューション部 TEL : 03-5958-1091 FAX : 03-5958-1033 Email : <a href="mailto:info@advanced-media.co.jp">info@advanced-media.co.jp</a>	<b>【報道関係のお問合せ】</b> 株式会社アドバンスト・メディア 社長室 TEL : 03-5949-2007 FAX : 03-5958-1032 E-mail : <a href="mailto:press@advanced-media.co.jp">press@advanced-media.co.jp</a>
--	---

**AmiVoice**®およびロゴマークは、アドバンスト・メディアの登録商標です。

記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。