

# NEWS RELEASE

株式会社日立ハイテクフィールドディング

〒160-0004 新宿区四谷4丁目28番8号  
TEL:(03)5379-2311 FAX:(03)3341-6158

株式会社アドバンスト・メディア

〒170-8630 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 6F  
TEL:(03)5958-1031 FAX:(03)5958-1032

2008年10月24日

## 日立ハイテクフィールドディング、 業界初 通話のリアルタイム全文認識を実現！ ～アドバンスト・メディアの音声認識技術 **AmiVoice**®を活用～

株式会社日立ハイテクフィールドディング（本社：東京都新宿区、取締役社長：長嶺由政）は、10月中旬より、お客様サポートセンタにおいて、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：長谷川一行）の音声認識技術 **AmiVoice**®を導入し、通話リアルタイム全文認識システムの運用を開始しました。

当システムは、オペレータとお客様の通話をリアルタイムに90%（'09年3月見込み）の認識率でテキスト化できる、計測器／半導体装置関連／バイオ・医用機器業界で初のシステムです。

これにより、電話受付の正確性・迅速性が向上し、顧客満足度向上、業務効率化を実現します。

日立ハイテクフィールドディングは、全国50カ所の各事業所の他に本社のお客様サポートセンタにおいて、24時間、お客様からの電話によるサービス依頼の受付を行っています。現在、同センタの受付件数は約2,500件／月と全社受付件数の15%程度ですが、全国一括受付を進める中で年々増加傾向にあり、2010年度には6,000件／月を超えることが予想されています。受付対応の増加に伴い、オペレータの聞き取り誤り・データ入力誤り、各地サービスエンジニアへの連絡漏れなどを防止することにより、業務効率向上、顧客対応の迅速化向上を図り、更なるお客様対応の品質向上を目指していました。

このような背景のもと、アドバンスト・メディアの音声認識分野での高い実績を評価し、業界初となる通話リアルタイム全文認識システムを導入しました。

現在、コールセンタにおける音声認識システムは特定の人々の音声を認識し文字化するシステムが一般的です。一方、今回導入したシステムは、従来のシステムを一段と進化させ、音声認識アプリケーションを開発することにより、オペレータの音声内容はもちろん、その電話の相手である不特定多数のお客様の音声も同時に認識し、文字化できるのが最大の特徴です。

日立ハイテクフィールドディングとアドバンスト・メディアは、今後、本システムを一段と進化させ、キーワードを検知することで自動的にフォーマットに入力するシステム構築を目指し、更なる顧客満足度を図っていきます。

以上

## 【サポートセンタイメージ図】



### 【会社概要】

#### ◎ 株式会社日立ハイテクフィールドイング

- 社 名 : 株式会社日立ハイテクフィールドイング  
代 表 者 : 取締役社長 長嶺 由政  
本 社 : 〒160-0004 東京都新宿区四谷四丁目 28 番 8 号  
U R L : <http://www.hitachi-hitec.com/fielding/>  
設 立 : 1965 年 4 月 1 日  
資 本 金 : 10 億円 (株主: 株式会社日立ハイテクノロジーズ (100%))  
(2008 年 9 月末日現在)
- 事 業 内 容 : 1. 計測器、理化学機器、医療用機械器具、半導体装置等の  
(1) 保守サービス業務  
(2) 部品販売業務  
2. 計測器据付等の工事請負業務



#### 株式会社アドバンスト・メディア

- 社 名 : 株式会社アドバンスト・メディア  
代 表 者 : 代表取締役会長 鈴木 清幸・代表取締役社長 長谷川 一行  
本 社 : 〒170-8630 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 : 41 億 9,897 万 3 千円 (13,7077 株) (2008 年 3 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「ソリューション事業」  
◆**AmiVoice®** を組み込んだアプリケーション商品を提供する「ライセンス事業」  
企業内のユーザや一般消費者へのサービスに**AmiVoice®**を提供する「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**®音声認識エンジンは、利用者毎に声の事前学習（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（不特定話者対応）。医療・教育およびエンターテインメント・議事録・コールセンタ・ビジネスソリューションの分野で主に利用されております。例えば医療分野においては、導入施設が2,500を超えるまでとなり(2008年3月末現在)、医療診断の効率化に貢献し、その導入効果が高く評価されています。

【お問い合わせ先】

<株式会社日立ハイテクフィールドイング>

総務部 広報担当
TEL : 03-5379-2316

<株式会社アドバンスト・メディア>

報道関係	お客様
経営企画部 広報チーム	ソリューション事業部 営業グループ 鈴木
TEL:03-5949-2007	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

【Copyright・商標】

Copyright 2008 Advanced Media,Inc.

**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。