

News Release

報道関係各位



2013 年 11 月 7 日

ティアック株式会社

株式会社アドバンスト・メディア

コールセンター向け音声認識ソリューションで 老舗音響機器メーカーTEACの通話録音システムLogAgentとAmiVoice®が連携！ ～高いコストパフォーマンスを誇る国産通話録音装置と 高度な音声認識技術の連携で通話音声活用ソリューションの普及を加速～

老舗音響機器メーカーであるティアック株式会社（本社：東京都多摩市、代表取締役社長：英 裕治、以下、ティアック）の通話録音システム「**LogAgent**」は、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）が提供するコールセンター向け音声認識統合システム「**AmiVoice® Communication Suite**」と連携いたします。

ティアックは1953年の創業以来、「記録・再生」を主たる事業領域として社会に貢献してまいりました。通話録音（ボイスロギング）事業は、1980年代から30余年の長きに渡り展開しております。通話記録は、アナログ時代からデジタル時代を経て、圧縮技術、蓄積技術など日々進化しております。またコールセンターシステムの進歩も加速しており、中・大規模なシステム構築には、堅牢で安心な通話録音（ボイスロギング）システムが不可欠になっております。その中でも、ティアックがお届けするクリアな音声記録、堅牢なシステムは、安心・安全にお使いいただけるご好評をいただいております、官公庁を中心に多くのシステム構築に採用されております。

一方、アドバンスト・メディアは、2003年より音声認識技術 **AmiVoice®**を用い、コールセンター向け音声認識ソリューションを提供しております。コールセンターはCRM（Customer Relationship Management）戦略上の重要拠点と位置付けており、製品・サービスの問い合わせ、保守、問合せやクレーム対応など、お客様との接点から生まれる有用な情報をサービス改善や新製品開発に活用する事が期待されています。しかしながら、企業戦略上も重要拠点と位置付けられながら、“顧客の生の声”である通話音声データは、音であるが故その活用に限界があり、せっかくの「宝」を経営に活かしていませんでした。そこで、お客様との接点となるコールセンター業務で生まれる声を文字データ化し、使える「宝」にする為に音声認識技術を活用した「**AmiVoice® Communication Suite**」を展開しております。

今回の連携では、従来の海外製品に比べて比較的安価な初期導入費用が実現できるため、通話音声認識ソリューションの普及を大きく促進できると期待しています。

ティアックにおいては「**LogAgent**」のコールセンター市場でのシェア拡大及び販売台数増加を、アドバンスト・メディアにおいては音声認識製品/サービスの拡販を見込んでおります。

ユーザー視点では、通話音声認識ソリューションを比較的安価に利用できる様になります。また、サポート面でも国産メーカーならではの障害対応の迅速さや、システム運用/維持費の削減等、大きなメリットがあります。

◆「LogAgent」の特徴

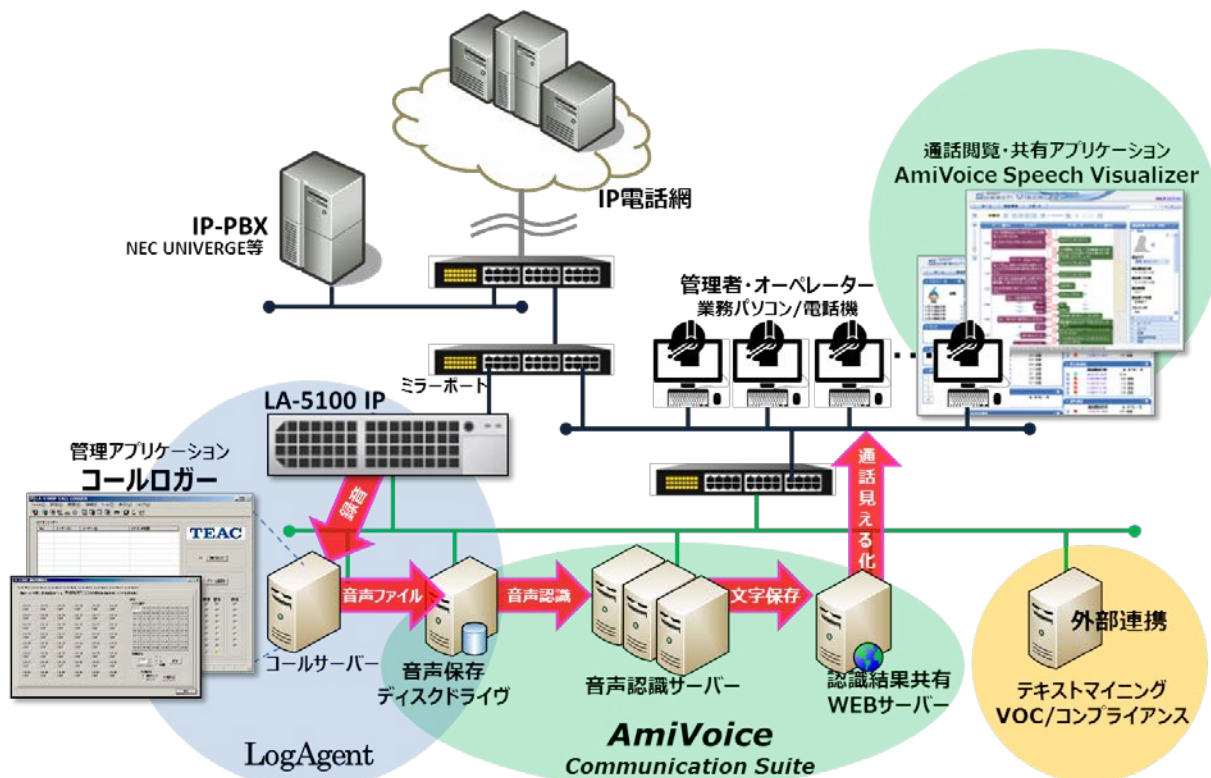
- ・IP 電話(SIP)の収録に対応 (NEC UNIVERGE 対応)。1 システムあたり最大 384ch の収録
- ・LA-5000 においては汎用サーバー利用可能。LA-5100IP は TEAC 指定サーバー利用。
- ・スケーラブル&マルチクライアントによる通話情報への同時アクセス
- ・CTI などの外部システムやソフトウェアとの連携
- ・顧客との通話情報は、データファイルとしてサーバー上で通話情報とともに管理
- ・LA-5100IP に対して録音の制御とタグ情報の送受を行うアプリケーションソフトウェアを作成することで、CTI システムと録音連携が実現でき、再生においてはタグが付加された通話情報を検索の鍵とすることができます。

■「AmiVoice®」の特徴

- ・日本企業の日本語音声認識
- ・医療、議事録、スマートフォン、コールセンター等様々な業界での実績
- ・コールセンター業界では導入数 No. 1 の実績
- ・電話音声、マイク音声、スマートフォン音声等、多くの音声に対応。
- ・業務に特化した辞書の開発・提供・メンテナンスを実施
- ・不特定話者 / 通話録音された音声ファイル対応
- ・業界向け音声認識辞書を多数保持。

【構成イメージ図】

- 1) LogAgent LA-5100 IP で IP 回線から明瞭な音を録音し、コールサーバーに音声を収録します。
- 2) 収録した通話データを音声保存用のディスクに保存して行きます。
- 2) **AmiVoice® Communication Suite** がその音声を自動的に取り込み、音声認識処理をします。
- 3) 音声認識処理され大量の通話→文字データが保存されます。
- 4) オペレーターや管理者は WEB ブラウザーを通じて、通話を検索・再生・文字出力を活用できます。
- 5) 必要に応じてテキストマイニングやビッグデータ分析ツールとの連携も実現します。



以上

【会社概要】

＜ティアック株式会社＞

代 表 者： 代表取締役社長 英 裕治

本 社： 東京都多摩市落合 1-47

U R L： <http://www.teac.co.jp/>

設 立： 1952 年 8 月 26 日

資 本 金： 60 億円 (289,317,134 株) (2013 年 3 月末日現在)

事 業 内 容： 音響機器事業： 製造・販売
高級 AV 機器、一般 AV 機器、音楽制作オーディオ機器、特殊イヤホン機器

情報機器事業： 製造・販売
航空機搭載用記録再生機器、医用画像記録機器、計測機器、通話録音機器
ディスクパブリッシング機器、コンピューター周辺機器、
民生用および産業用製品向けドライブ

＜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： 45 億 9,609 万円 (15,282,200 株) (2013 年 9 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」
◆企業内のユーザー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」

【通話録音装置「LogAgent」に関するお問い合わせ】

＜ティアック株式会社＞

報道関係	お客様
情報機器事業部マーケティング課	情報機器営業部 VL 営業課 平林
TEL:042-356-9161	TEL:042-356-9162
FAX:042-356-9185	FAX:042-356-9185
E-mail: isd-pm@teac.co.jp	E-mail: isd-pm@teac.co.jp

【音声認識技術「AmiVoice®」に関するお問い合わせ】

＜株式会社アドバンスト・メディア＞

報道関係	お客様
経営管理部 広報チーム	CTI 事業部 森脇
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

【Copyright・商標】

Copyright 2013 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。