



2017年4月17日

株式会社アドバンスト・メディア

AI 対話ソリューション *AmiAgent*[®]と連携する LINE の法人向けカスタマーサポートサービス 「LINE カスタマーコネクト」の正式販売が開始

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）が提供する AI 対話ソリューション「AmiAgent（アミエージェント）」と連携した、LINE 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤剛）が提供する法人向けカスタマーサポートサービス「LINE カスタマーコネクト」の正式販売が開始されました。

「LINE カスタマーコネクト」は、コンタクトセンターが LINE を介して、AI や有人によるチャット対応や音声通話対応などをシームレスに行い、状況やニーズに応じた適切なカスタマーコミュニケーションを実現するサービスです。企業のニーズや既存のシステム環境などに合わせて、AI での自動回答や、電話、チャットなど、各種連携システムを自由に組み合わせて実装することができます。

企業は、「LINE カスタマーコネクト」を導入することで、AI および有人によるチャットサポートによる対応効率の向上、FAQ 対応による問い合わせ対応母数の削減、それらによる人件費・通信費などコストの削減、問い合わせ待ち時間削減などによるユーザー満足度の向上など、多面的な効果が期待できます。

この度アドバンスト・メディアは、「LINE カスタマーコネクト」の自動応答機能「Auto Reply」に AI 対話ソリューション「AmiAgent」の対話エンジンの連携・提供をいたしました。

「AmiAgent」の AI 対話エンジンを活用し、企業の LINE 公式アカウントにてお客様からのご質問に自動で回答いたします。ユーザーが満足できなかったよくある質問のデータを蓄積し、随時 FAQ の機械学習にてアップデートしていくことで、更なる利便性の向上に努める予定です。

また、「LINE カスタマーコネクト」で今回発表になった音声系サービス（電話や IVR 等）への音声認識技術 *AmiVoice* や対話ソリューションのノウハウを提供する等、更なる連携強化への取り組みも進めてまいりたいと考えております。

アドバンスト・メディアではこれからも、業務がますます高度化・多様化していくコールセンター業界に対し、革新的商品の開発と顧客サービスを提供することで、お客様の声価値となるサービスを展開してまいります。

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）（2017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
経営管理本部 広報チーム	SEC 事業部
TEL：03-5958-1307	TEL：03-5958-1034
FAX：03-5958-1032	FAX：03-5958-1033
E-mail： press@advanced-media.co.jp	E-mail： info@advanced-media.co.jp