



2018年11月15日

株式会社アドバンスト・メディア

コールセンター向け AI 音声認識ソリューション 「AmiVoice® Communication Suite」が クラウド型テレフォニーサービス「BIZTEL」と連携 ～より多くのお客様への提供が容易かつ迅速に～

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）が提供するコールセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」が、株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治）のクラウド型コールセンターシステムの「BIZTEL（ビズテル）」とシステム連携します。

「AmiVoice Communication Suite」は、230社を超える導入実績を誇るコールセンター業界シェア No.1 の AI 音声認識ソリューションです。音声認識技術 AmiVoice による通話の全文リアルタイムテキスト化に加え、感情解析機能、管理者による複数通話同時モニタリング、オペレーター業務支援等、多数の機能を備えており、対応品質と顧客満足度の向上を支援します。

「BIZTEL」は、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして、企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開しています。インターネットと PC さえあればコンタクトセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、スマートフォンの内線化が手軽に行える「BIZTEL モバイル」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。

今回のシステム連携により、「BIZTEL」の既存ユーザーまたは今後利用を検討している企業に対し、「AmiVoice Communication Suite」の利用環境を容易に提供できるようになるとともに、通話内容のリアルタイムテキスト化、感情の見える化、感情や不適切表現に対するアラート、通話のスコアリングなど、「AmiVoice Communication Suite」の多彩な機能が利用可能になります。

今後も「AmiVoice Communication Suite」は、多様なサービス・ソリューションと連携することで付加価値を向上させ、コールセンター業界における AI 音声認識ソリューションを常にリードしてまいります。

【AmiVoice Communication Suite 概要】

コールセンターで生まれる“声”をひとつのデータベースに集約し、さまざまな活用を可能にした業界 No.1 の AI 音声認識ソリューション。お客様との会話をリアルタイムで文字化し、VOC（Voice of Customer）分析や通話モニタリング、コンプライアンス対策にも活用することが可能です。また、オペレーターが会話の中で必ず述べなければいけない必須ワードを画面に表示して発話を促したり、あらかじめ設定した NG ワードを発話した際には管理者、オペレーターの画面に警告を表示したり、音声キーワード検索なども行うことができるため、対応品質の向上にもつながります。

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-communication-suite-cloud>

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 : 68 億 6,841 万円 (15,929,405 株) (2018 年 9 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	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