



2019年8月22日
株式会社アドバンスト・メディア

富士通のAI「Zinrai」と AI音声認識「AmiVoice®」が連携 ～発言録の作成やコンタクトセンターのオペレーター業務を大幅効率化～

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）は、自社のAI音声認識「AmiVoice」を富士通株式会社（本社：神奈川県川崎市、代表取締役社長：時田隆仁 以下、富士通）のAI「FUJITSU Human Centric AI Zinrai（以下、Zinrai）」製品2種と連携しました。

アドバンスト・メディアはAI音声認識「AmiVoice」をコアとした多数の領域特化型の音声認識エンジンを保有しており、幅広い業種・業界にて豊富な導入実績と活用ノウハウを有しています。

この度、AI音声認識「AmiVoice」と連携した「Zinrai」は、富士通独自のAI技術であり、これまで様々なお客様業務におけるデジタル革新を支援してきました。新たに開発された「FUJITSU AI Zinrai TalkVisible（以下、Zinrai TalkVisible）」「FUJITSU AI Zinrai Contact Center Knowledge Assistant（以下、Zinrai CKA）」は、音声認識の活用により労働時間の削減と業務品質の向上に貢献するソリューションです。

1. 「FUJITSU AI Zinrai TalkVisible」

会議や議会における発言録の作成を支援するソリューションです。ディープラーニングにより、汎用のレコーダー等で録音されたデータから環境音等のノイズを除去して発話者を識別します。アドバンスト・メディアの自社運用型音声認識システム「AmiVoice Server for On-premise」により、オンプレミスにて音声文字化します。音声認識を活用する事で、発言録の文字起こし作業を大幅に効率化し、より多くの実務時間を導出する事が可能です。

【Zinrai TalkVisibleの特長・効果】

① AIによる複数話者の自動識別

汎用マイク1本で録音した音声データから、発言者の特徴を捉えて自動的に識別します。

② 音声データをAIにより明瞭化

声の音量を均一に調整し、環境音等の周辺ノイズを除去する事で発言内容が正確に聞き取れます。

③ すらすら編集できる独自開発エディター

再生位置のハイライト表示や繰返し再生等、編集用途にこだわった機能が作業時間を削減します。

■ 「FUJITSU AI Zinrai TalkVisible」詳細

<https://www.fujitsu.com/jp/solutions/business-technology/ai/ai-zinrai/talkvisible/>

■「AmiVoice Server for On-premise」詳細

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-cloud-2>

2. 「FUJITSU AI Zinrai Contact Center Knowledge Assistant」

コンタクトセンターの電話応対を支援するソリューションです。

お客様とオペレーターの会話を「AmiVoice Communication Suite」との連携により、リアルタイムにテキスト表示します。表示されたテキストを選択することで、富士通の自然言語処理技術により、蓄積されたナレッジやFAQデータの中から適切な回答を自動的に提示します。また、AIによる関連語自動抽出技術により、会話には直接含まれていない関連し得るワードで同時に検索が行われ、より精緻な検索結果からお客様に有益な回答を提供することが可能となります。これにより、知識や経験の浅いオペレーターでも迅速かつ正確な応対が可能になり、お客様満足度を向上させることができます。

【Zinrai CKA の特長・効果】

① 富士通独自技術による世界最高レベルの回答精度

関連する検索用キーワードをAIが自動追加し、お客様の言葉そのまま適切なFAQがヒットします。

② 音声認識と連動したリアルタイム検索

リアルタイムにテキスト化した画面上で、そのままテキストを選択することで、シームレスにFAQを表示します。

③ 運用の中で成長するAI

オペレーターのフィードバックによりAIが成長し、より精度の高い検索を可能にします。

■FUJITSU AI Zinrai Contact Center Knowledge Assistant、公式サイト

<https://www.fujitsu.com/jp/solutions/business-technology/ai/ai-zinrai/contactcenterknowledgeassistant/>

■「AmiVoice Communication Suite」詳細

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

今回の富士通「Zinrai」との連携は、これまでの実績および当システムの認識率の高さや利便性をご評価いただいたものです。

アドバンスト・メディアでは、今後も幅広い業種・業態にて、業務効率化に貢献する新しいソリューションや顧客サービスの提供に力を入れて参ります。

■FUJITSU Human Centric AI Zinrai、公式サイト

<https://www.fujitsu.com/jp/solutions/business-technology/ai/ai-zinrai/index.html>

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

URL： <http://www.advanced-media.co.jp/>

設 立 : 1997年12月

資 本 金 : 68億7,175万円(18,272,724株)(2019年7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	STF 事業部 TEL : 03-5958-1522
TEL : 03-5958-1307	CTI 事業部 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