



2020年3月26日

株式会社アドバンスト・メディア

テクマトリックスのコンタクトセンター向け CRM/FAQ ソリューション「Fast シリーズ」と アドバンスト・メディアの AI 音声認識ソリューションが連携

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）のコールセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite（アミボイス コミュニケーション スイート）」と、テクマトリックス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：由利孝 以下、テクマトリックス）のコンタクトセンター CRM/FAQ ソリューション「Fast シリーズ」が連携いたしました。

Fast シリーズは、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウが集約されたコンタクトセンター向け CRM/FAQ ソリューションです。この度、国内シェア No.1[※]を誇る、アドバンスト・メディアの AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」と、Fast シリーズの CRM システム「FastHelp5」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer2」が連携いたしました。

オペレーターとお客様の通話をリアルタイムで文字化し、CRM/FAQ ソリューションと連携する事で、対応品質向上および顧客満足度向上、業務効率化の実現に貢献します。

① 「FastHelp5」と「AmiVoice Communication Suite」の連携

音声認識によりテキスト化された通話全文が「FastHelp5」に自動登録されます。通話終了後の対応履歴作成の効率化や、会話内容全文が記録される事で、お客様の生の声を残す事ができます。

② 「FastAnswer2」と「AmiVoice Communication Suite」の連携

事前に設定したキーワードを発話すると、キーワードが自動的に FastAnswer2 の FAQ 検索ワードに設定されます。FastAnswer2 上で検索したいキーワードを選択するだけで自動的に回答候補が表示される為、文字入力が不要になり、よりスピーディーな回答ができます。

【Fast シリーズ、概要】

Fast シリーズとは、テクマトリックスが、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウを集約した汎用型コンタクトセンター CRM システム「FastHelp5」の他、製薬業界くすり相談室業務に特化した CRM システム「FastHelp Pe」、市民の声・広聴システムの「FastHelp Ce」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer2」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」の総称です。Fast シリーズ全製品は、オンプレミス型だけでなくクラウドサービス「FastCloud」でもご利用いただけます。

Fast シリーズの詳細はこちらから⇒ <https://fasthelp.jp>

【AmiVoice Communication Suite、概要】

オペレーターとお客様との全会話を音声認識技術で文字化する事で、VOC分析や通話モニタリング、コンプライアンス対策等、様々な活用を可能にする、コンタクト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。音声認識エンジンにディープラーニングの発展技術であるリカレントニューラルネットワークの「LSTM (Long Short-Term Memory)」を実装しており、高い認識率を誇ります。

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

※出典：ITR「ITR Market View：AI市場2019」音声認識市場—コールセンター向けベンダー別売上金額シェア（2017～2019年度予測）

以上

<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 3-1-1 サンシャイン 60 42F
- U R L**： <https://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】

<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