



2020年11月10日

株式会社アドバンスト・メディア

コンタクトセンター向け AI 音声認識 **AmiVoice® Communication Suite と BIZTEL とが連携強化** ～フルクラウド構成でスピーディーなサービス提供を実現～

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）のコンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」と株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治、以下リンク）の「BIZTEL」が連携を強化しました。フルクラウド構成で、従来よりも短期間・低コストでのサービス提供を実現します。

「AmiVoice Communication Suite」は、300社を超える導入実績を誇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。通話内容の即時テキスト化や感情解析をはじめ、音声認識をベースとしたさまざまな機能を提供しており、対応品質と顧客満足度の向上を支援しています。

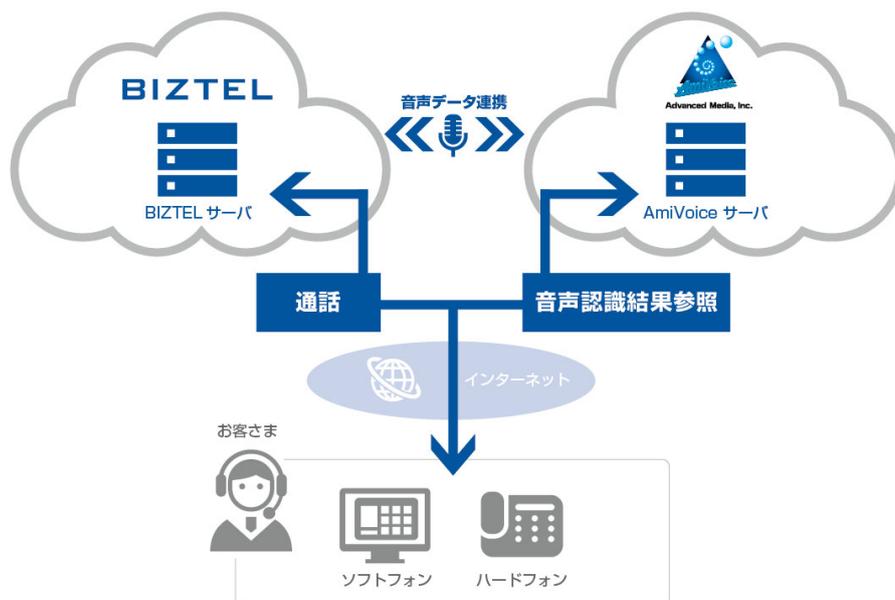
「BIZTEL」は、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして、企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開しています。インターネットと PC さえあればコンタクトセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、スマートフォンの内線化が手軽に行える「BIZTEL モバイル」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。

両システムを連携して利用することで、BIZTEL のユーザーはリアルタイムでの音声テキスト化や、お問い合わせに対する FAQ 支援、対応品質の自動評価など、多彩な機能が活用できます。

これまで AmiVoice Communication Suite と BIZTEL の連携機能を使用する場合、それぞれのシステムに対して VPN で接続することが必須でした。また、BIZTEL のデータセンターに音声認識システムで利用する通話データを保存するための物理サーバを設置する必要があり、そのための時間やユーザーへのコスト負担も発生していました。

この度の連携強化で、両システムの連携時の構成を一新しこれらの課題を解決しました。VPN だけでなくインターネットでの接続による音声認識が可能になるほか、専用物理サーバの設置が不要になり、「フルクラウド構成」による効率的な連携が実現します。

ユーザーは、VPN や物理サーバの設置にかかっていた期間・コストの削減ができるため、コールセンターシステムと AI 音声認識ソリューションの連携によるさまざまな機能を、従来よりも短納期・低コストで利用することが可能です。また、連携が手軽に行えるようになったことで、平常時のオフィス利用はもちろん、予期せぬ事態が起きた際に在宅・サテライトオフィス勤務による臨時センターを開設するといったケースにおいてもスピーディーに両システムを導入することができます。



また、アドバンスト・メディアとリンクでは、今回の連携強化と連動し、フルクラウドの電話対応システムによるコールセンターの在宅勤務・AI 音声認識活用をテーマにしたオンラインセミナーを、2020年11月26日（木）に開催いたします。

【オンラインセミナー】

「コールセンターの【在宅勤務・AI 音声認識活用】の成功パターン
 ～～「効率化・対応品質維持・BCP」を解決する“フルクラウド電話対応システム”とは～～

- ・開催日程：2020年11月26日（木） 15:00-16:15
- ・会場：オンライン（お申し込み後、視聴 URL をメールでご案内します）
- ・参加費用：無料
- ・お申し込み：<https://biztel.jp/guest/event4/>

今後もアドバンスト・メディアとリンクは、AmiVoice Communication Suite と BIZTEL の連携を更に強化し、コールセンター業界における最新テクノロジーの普及とユーザーの業務改善に寄与してまいります。

■AmiVoice Communication Suite について

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。お客さま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。

サービスの詳細はこちらの URL をご覧ください。

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

■BIZTEL（ビズテル）、概要

BIZTEL は 2006 年のサービス提供開始以降、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電話システムやコールセンターシステムを幅広く展開しています。2019 年には、1,340 社超の導入企業数、24,000 席超の稼働席数を達成し、ミック経済研究所より発行された『マーテック市場の現状と展望 2020 クラウド型 CRM 市場編（第 4 版）』において、クラウド型コールセンターシステム 4 年連続シェア第 1 位のサービスとしてリストアップされました。

サービスの詳細は、<https://biztel.jp/>をご覧ください。

※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

【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 3-1-1 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： 69 億 679 万円（18,332,724 株）（2020 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
経営推進本部 広報チーム	CTI 事業部
TEL：03-5958-1307	TEL:03-5958-1091
E-mail： press@advanced-media.co.jp	E-mail： info@advanced-media.co.jp