



2021年6月30日
株式会社アドバンスト・メディア

業界シェア No.1 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」が 50,000 ライセンスを突破 ～コロナ禍での在宅コンタクトセンター利用やクラウドサービス導入が拡大！～

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、業界シェア No.1[※]を誇る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（アミボイス コミュニケーション スイート）」が、導入実績 50,000 ライセンスを突破したことをお知らせいたします。

「AmiVoice Communication Suite」は、通話内容の全文テキスト化や感情解析など、コンタクトセンターの業務効率化・対応品質向上を支援するさまざまな機能を備えた AI 音声認識ソリューションです。販売開始以来、業種・業態を問わず多くの企業に導入され、業界シェア No.1[※]を取得しています。この度、導入実績が 50,000 ライセンスを突破いたしました。



コンタクトセンター業界では、慢性的な人手不足の解消に加え、昨今の新型コロナウイルス感染拡大の防止を目的とした在宅化への対応が求められています。

しかし、在宅コンタクトセンター運用においては、オペレーターとスーパーバイザーの間に物理的な距離が生じるため、対応品質の担保や双方のコミュニケーションの円滑化が課題となっています。

そのような中、通話内容の可視化による対応品質の向上や、遠隔地にいるオペレーターとスーパーバイザーのコミュニケーション支援に効果があるとして、音声認識ソリューションの導入が進んでおります。

また、2016年の「AmiVoice Communication Suite Cloud」リリース以降、大規模なシステム構築を必要としないクラウド型リアルタイム音声認識の提供やBIZTEL、Amazon Connectを始めとしたクラウド型PBXサービスとの連携など、クラウドコンタクトセンターと親和性の高い機能・製品の開発に注力しており、大小問わず幅広い規模・業種のお客様への導入が進み、業務効率化や働き方改革を実現しています。

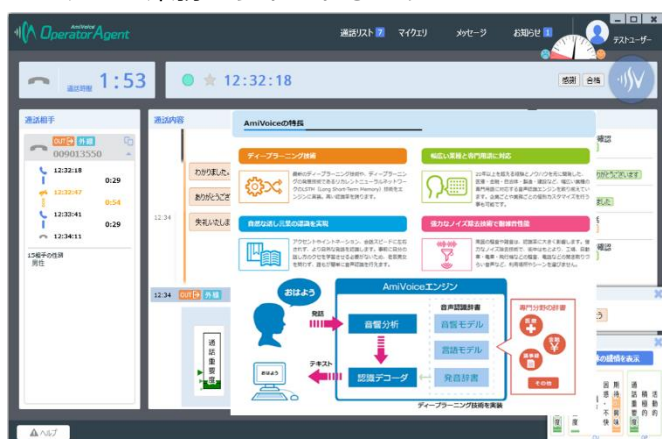
今後は各種クラウドPBXとの連携を更に強化し、機能拡充や、お客様のニーズに合わせた柔軟なシステム構築への対応を進める予定です。

アドバンスド・メディアでは、多様化するコンタクトセンター業界に向け、AI音声認識を活用したソリューションの提供・開発に努めてまいります。

【AmiVoice Communication Suite、特長】

① リアルタイム音声認識でオペレーターの業務をサポート

通話内容をリアルタイムにテキスト化。キーワードに紐づいたFAQの回答や、説明資料の自動表示によってオペレーターの業務をサポートします。



② 座席表でコールセンターを可視化、管理者の業務負荷を削減

オペレーターの様々な対応状況を可視化。座席表（Interactive Seat Map）で全てのオペレーターの状況を一元的かつ容易に把握できます。



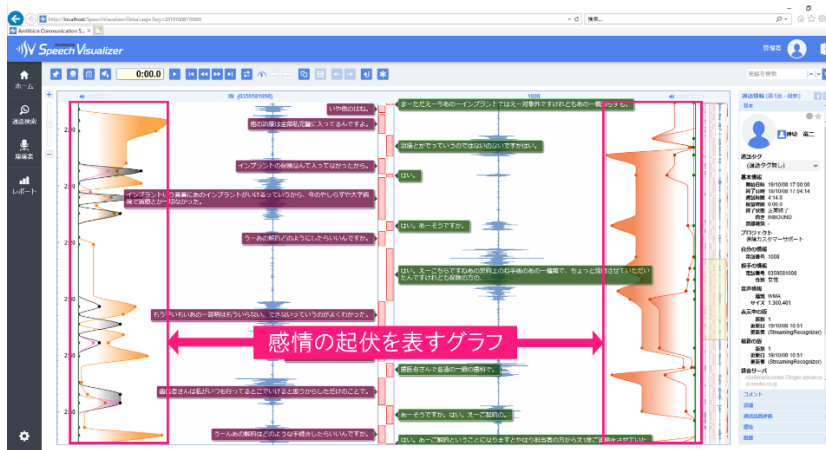
③ 在宅コンタクトセンター運用を支援する各種機能を搭載

チャット・メッセージ機能、ヘルプ・アラート機能により、オペレーターとスーパーバイザーの円滑な相互コミュニケーションを実現し、遠隔地にいるオペレーターへの手厚いフォローを可能にします。



④ オペレーターとカスタマーの感情の動きを“見える化”

感情解析技術により、随時変動する怒り・悲しみ・喜びなどの感情に合わせた適切なコミュニケーション支援が可能です。異常発生時は管理者へアラート通知されるため、速やかに現状を把握できます。



⑤ 全通話の対応品質を自動で評価

設定したテンプレートに基づいて通話を自動採点。全通話に対して定量的な評価を行うことで正確なフィードバックを実現し、オペレーターのモチベーション維持・向上に貢献します。

⑥ コンタクトセンター向け音声認識エンジンを採用

300社以上の膨大なリソースが蓄積したコンタクトセンター向け音声認識エンジンを搭載しており、非常に高い精度で音声をテキスト化できます。

・ AmiVoice Communication Suite、製品ページ

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

※出典：ITR「ITR Market View：AI市場2020」音声認識市場—コンタクトセンター向けベンダー別売上金額シェア

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) (2021 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