



2021年10月20日

株式会社アドバンスト・メディア

話題抽出機能でコンタクトセンターの通話トレンドを可視化 AI 音声認識ソリューション 「AmiVoice[®] Communication Suite4」を販売開始 ～コミュニケーション機能強化により在宅オペレーターを支援～

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、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 Suite4（アミボイス コミュニケーション スイート）」を11月1日（月）より販売開始いたします。

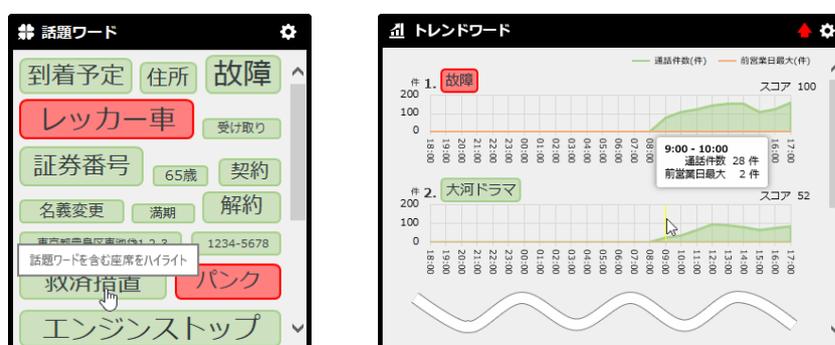
昨今、コロナ禍によって企業とお客様のリアルな接点が大幅に減少し、非対面型の顧客接点としてコンタクトセンターの重要性が高まっています。一方で、コンタクトセンターの在宅化が進み、オペレーターとスーパーバイザーの間に物理的な距離が生じたことで、通話状況の把握や対応品質の担保、双方のコミュニケーションの円滑化が課題となっています。

そのような中、音声認識ソリューションは、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、利活用しやすいテキストベースでの VOC 蓄積に効果的であると評価され、より一層の導入が広がっています。

これらの背景をもとに、「AmiVoice Communication Suite4」は、AI 話題抽出機能による通話トレンドの即時可視化、在宅オペレーター支援を目的としたコミュニケーション機能の強化を実現しました。最新のディープラーニング技術を活用した Bi-LSTM エンジンの搭載により、より高い認識率で会話を文字化します。また、音声認識処理の軽量化により、従来の LSTM エンジンと比べ処理効率が 20～40%向上しました。

【特長】

1. AI 話題抽出機能で通話内容の傾向をリアルタイムに一目で把握



自然言語処理を用いて、通話に含まれる頻度の高い「話題ワード」をリアルタイムで自動的に抽出。スーパーバイザーが遠隔地にいる場合でも、一目でコンタクトセンター内の話題を把握できます。抽出対象は

グループ、全体など柔軟に設定可能です。さらに、前日と比較して発話頻度の高い単語を「トレンドワード」としてアラート表示するため、異変やトラブルの早期発見・予防に効果的です。キーワードの事前設定は不要で、導入後すぐにご活用いただけます。

過去の通話データに関する「話題ワード」がハイライト表示されるため、対応履歴の確認や VOC 分析をスムーズに実施できます。

2. 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機能強化

従来のテキストチャット機能に加え、オペレーター・スーパーバイザー間のチャットでファイル添付機能をご利用いただけるようになりました。遠隔地においても視覚的かつ詳細な情報共有ができるため、在宅オペレーターへの手厚い支援が可能です。

3. 最新の音声認識エンジンを搭載。処理効率の 20~40%アップを実現

双方向型のディープラーニング技術「Bi-LSTM」を用いた最新の音声認識エンジンを搭載し、さらに高精度な通話内容のテキスト化を実現します。また音声認識処理の軽量化により、従来の LSTM エンジンと比べ処理効率が 20~40%向上します。

4. 対応ブラウザの拡充

「Microsoft Edge」「Google Chrome」「Firefox」などのモダンブラウザに対応します。お客様の運用に合わせ、より幅広い環境で「AmiVoice Communication Suite」の全機能をご利用いただけます。

【AmiVoice Communication Suite、概要】

7年連続業界シェア No.1[※]の音声認識エンジン AmiVoice を搭載したコンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューションです。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など、多数の機能を備えており、通話内容の可視化と対応品質向上を支援します。クラウド版/オンプレミス版、リアルタイム認識処理/バッチ認識処理をご用意し、コンタクトセンターの席数・規模に関わらず、柔軟な運用が可能です。

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

アドバンスト・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。

※出典：ITR「ITR Market View：AI 市場 2021」音声認識市場ベンダー別売上金額シェア（2015~2021 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 3,031 万円 (18,392,724 株) (2021 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 ・ E-mail : press@advanced-media.co.jp ・ TEL : 03-5958-1307	CTI 事業部 ・ E-mail : info@advanced-media.co.jp