



<プレスリリース>

2022年3月28日

Kore.ai Japan 合同会社  
株式会社アドバンスト・メディア

## **Kore.ai、アドバンスト・メディアと連携し、同社のコンタクトセンターソリューション「SmartAssist」に、国内シェア No.1 を誇る音声認識エンジン「AmiVoice」を搭載**

国内ベンダーの提供する音声認識エンジンを初めて搭載

会話型 AI ソフトウェアのリーディングカンパニー、米 Kore.ai (コア・エーアイ) 社の日本法人である Kore.ai Japan 合同会社 (本社：東京都港区、エグゼクティブ・バイスプレジデントアジア太平洋 及び 日本社長：スリニ・ウナマタラ、以下「Kore.ai」) は、本日、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」) と連携し、Kore.ai のコンタクトセンター (CaaS) ソリューションである「SmartAssist」に、国内シェア No.1<sup>※</sup> を誇る音声認識エンジン「AmiVoice」を搭載し、提供を開始しました。

Kore.ai の SmartAssist は、世界初の AI ネイティブ型エンドツーエンド Call Center as-a-Service (CCaaS) です。同社の会話型 AI プラットフォーム「Kore.ai Virtual Assistant Platform」を基盤に、会話型 IVR (自動音声応答システム) やバーチャルアシスタント、コールデフレクションを組み合わせることで、インバウンドのカスタマーサービスコールにおけるエンドツーエンドのコール自動化を実現します。これまで音声認識エンジンとしては、Azure Cognitive Services、Google Cloud Speech API、Nuance を搭載していましたが、今回初めて、国内ベンダーの提供する音声認識エンジンとして、アドバンスト・メディアの「AmiVoice」を搭載しました。これによって SmartAssist ユーザーは、追加料金なしで、コンタクトセンターの音声認識エンジンとして AmiVoice を選択することができるようになりました。コンタクトセンター業務において AI が対応する際は、コンタクトセンター利用者と AI が対話する際の音声認識に、AmiVoice が活用されることとなります。また、オペレーターが対応する際は、AI が利用者の発話内容をリアルタイムに文字起こししてオペレーターを支援しますが、その音声認識に活用されます。

アドバンスト・メディアの AmiVoice は、20 年以上のノウハウ・データが蓄積された高精度かつ高速の音声認識エンジンで、国内の音声認識市場シェア No.1<sup>※</sup> を誇ります。一般的な日本語はもちろん、専門用語の認識にも強く、医療分野やコンタクトセンターをはじめ、数多くの導入実績を持っています。この AmiVoice を API 提供する開発プラットフォームとして「AmiVoice Cloud Platform」を提供しており、2019 年 12 月の提供開始以来、その利用者数は、累計 1,000 ユーザー以上に達しています。今回の SmartAssist との連携は、このプラットフォームを活用して開発されました。

クラウド型コンタクトセンターは、昨今のコンタクトセンターにおける人員不足への対応や新型コロナ対策の一環としての非接触ニーズなどを背景に、その需要が急速に拡大しています。Kore.ai とアドバンスト・メディアは、今回の製品連携により、ユーザーのよりスムーズな顧客対応実現を支援します。また、セミナーの共催やキャンペーン展開などの営業面においても協力を連携していく予定です。



※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

### 株式会社アドバンスト・メディアについて

アドバンスト・メディアは、音声認識技術「AmiVoice」を主軸に、ソリューション事業・プロダクト事業・サービス事業の3つの形態で事業を展開しており、コンタクトセンター、医療、製造・物流・流通、建設・不動産、議事録作成、教育、モバイル、ロボットなど、幅広い業種業態にて活用されています。アドバンスト・メディアは、人と機械との自然なコミュニケーションを実現し、豊かな未来を創造していくことを目指します。

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

### Kore.ai について

Kore.ai（コア・エーアイ）は、市場有数の会話型 AI プラットフォーム上に構築されたデジタルバーチャルアシスタントを通じて、顧客と従業員のやり取りを自動化し、ビジネスのスピードを速めています。顧客と従業員の体験を優先する企業は、Kore.ai のノーコード会話型 AI プラットフォームを使用して、顧客満足度を高め、運営コストを低減しています。米国の上位4行の銀行、上位3社のヘルスケア企業、100社を超えるフォーチュン500企業が導入しており、2014年のKore.ai設立以来、10億件のインタラク션을自動化してきました。Kore.aiの構築済みの業界や部門向けバーチャルアシスタントは、こうしたトップ企業がフロントオフィス業務の自動化の影響をより簡単かつ迅速に拡大できるようにします。Kore.aiはトップアナリストから、リーダー企業そして革新企業として認められています。本社を米国オランダに置き、日本、インド、英国、欧州に拠点を擁しています。詳細については、[kore.ai](http://kore.ai)をご覧ください。

### 本件にかかるお問い合わせ先：

#### 報道機関の方のお問い合わせ

Kore.ai Japan 合同会社

御船 E-mail: [kojiro.mifune@kore.com](mailto:kojiro.mifune@kore.com)

共同ピーアール株式会社（Kore.ai Japan 広報代行）

担当/電話番号：児玉（070-4303-7256）、竹村（080-8870-0347）

E-mail: [kore.ai-pr@kyodo-pr.co.jp](mailto:kore.ai-pr@kyodo-pr.co.jp)

株式会社アドバンスト・メディア

経営推進本部 広報チーム

担当/電話番号：河村・畑中（03-5958-1307）

E-mail: [press@advanced-media.co.jp](mailto:press@advanced-media.co.jp)

### 一般の方のお問い合わせ

Kore.ai Japan 合同会社

御船 E-mail: [kojiro.mifune@kore.com](mailto:kojiro.mifune@kore.com)

kore.ai



株式会社アドバンスト・メディア

PF D&O 部

E-mail : [ami-acp-salessupport-ml@advanced-media.co.jp](mailto:ami-acp-salessupport-ml@advanced-media.co.jp)