



2022年11月1日

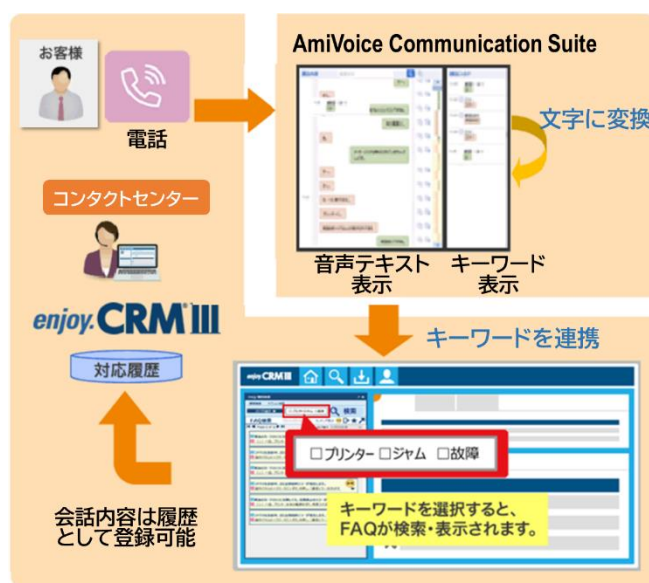
株式会社アドバンスト・メディア

AI 音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」、 OKI ソフトウェアのクラウド CRM ソリューション 「enjoy.CRM® Ⅲ」とシステム連携

～販売パートナー契約を締結。ワンストップでコンタクトセンター業務の DX を推進～

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（アミボイス コミュニケーション スイート）」と、OKI グループでソフトウェア開発・SI サービスを展開する株式会社 OKI ソフトウェア（本社：埼玉県蕨市 以下、OKI ソフトウェア）が提供するコンタクトセンター向けクラウド CRM^{※1}ソリューション「enjoy.CRM Ⅲ」が 2022 年 11 月よりシステム連携します。

さらに、販売パートナー契約を締結し、ワンストップでコンタクトセンター業務の DX を後押ししてまいります。



システム連携イメージ図

コンタクトセンターは、慢性的な人材不足、オペレーションの複雑化・高度化、応対品質の向上や業務効率の改善など多くの課題を抱えています。加えて、コロナ禍の影響で、非対面の顧客接点として重要性が高まっており、多くの企業がコンタクトセンター業務の DX を重要課題として位置付けています。

今回のシステム連携により、オペレーターとお客様の通話内容をリアルタイムで全文テキスト化できるようになります。さらに、事前に設定したキーワードの発話を通話中に認識すると、「enjoy.CRM Ⅲ」の FAQ 検索機能と連携。検索したいキーワードを選択するだけで、回答案や過去の類似事例を表示します。

オペレーターとお客様の会話を可視化し、適切な回答案を自動で表示するため、オペレーターのスキルに依存することなく、正確で素早い回答が可能です。

【OKI ソフトウェアからのコメント】

OKI ソフトウェアは、株式会社アドバンス・メディアが提供す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」と「enjoy.CRMⅢ」のシステム連携及び販売パートナー契約の締結を心より歓迎いたします。コンタクトセンター業務において対応業務の効率化や対応品質の向上を実現するためには、音声認識ソリューションと CRM ソリューションを連携し、最大限に活用することが重要となります。今回のアドバンス・メディア様との協業及びコンタクトセンター業界で非常に多くの実績のある「AmiVoice Communication Suite」との連携により、多くのお客様の DX が大きく推進するものと期待しております。

株式会社 OKI ソフトウェア DX ビジネス推進本部 本部長 金森 雅人

今後もアドバンス・メディアでは、多様なサービス・ソリューションと連携することにより、コンタクトセンター業務の DX をサポートし、対応品質・顧客満足度・業務効率化・売上向上に貢献してまいります。

【AmiVoice Communication Suite 概要】



オペレーターとお客様の会話をリアルタイムに全文テキスト化することで、話題ワードの検出、通話モニタリングやお問い合わせ内容の分析、コンプライアンス対策など、様々な活用を可能にする、国内市場シェア No.1※²の音声認識エンジン AmiVoice を活用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。ディープラーニングの発展技術である「Bi-LSTM(Bidirectional 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>

【enjoy.CRM Ⅲ概要】

クラウド型のコンタクトセンター向け CRM「enjoy.CRMⅢ」は、充実した機能でコンタクトセンターの悩みを解決し、業務生産性、対応品質、顧客満足度の向上や属人化防止に貢献します。

オペレーター向けには、対応シーンに合わせて必要な情報を的確に表示し、コンタクトセンター専用画面『コールパレット』で業務をサポートします。スーパーバイザーはリアルタイムダッシュボードで、的確に最新の状況を把握することができます。さらに「enjoy.CRMⅢ」は、プラットフォームに Microsoft Dynamics 365 を採用しているため、普段お使いの Microsoft 365 や Power Platform、Azure 等と連携することにより、コンタクトセンターにかかわる業務やビジネスの変化に合わせて簡単に機能拡張が可能です。

「enjoy.CRMⅢ」は、コンタクトセンターの部門最適ではなく、顧客を中心として企業全体でデータ/情報活用する DX の実現を目指しています。

<https://www.oki-osk.jp/product/crm/>

※1CRM (Customer Relationship Management)

顧客の情報や対応履歴を管理し、きめの細かい対応を行うことで顧客満足度を向上させる手法

※2 出典 : ecarlate 「音声認識市場動向 2022」 音声認識ソフトウェア/クラウドサービス市場

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 3031 万円 (18,392,724 株) (2022 年 6 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」

1997 年に設立。Interactive Systems, Inc. (米国)と日本語音声認識技術 AmiVoice を共同で開発し事業化。2005 年には、音声認識専門の企業として初の東京証券取引所マザーズ市場 (現: グロース市場)に上場し、音声認識事業で日本で初めて通年ベースで黒字化を達成しています。

「HCI (Human Communication Integration) の実現」をビジョンに掲げ、人が機械に自然に意思を伝えられる「ソフトコミュニケーションの時代」を拓くべく、音声認識ソフトウェア・クラウドサービス市場シェア No.1 (出典: ecarlate 「音声認識市場動向 2022」) の音声認識技術 AmiVoice を主軸にした事業を展開。会議、医療、コールセンター、建設・不動産、物流・製造などの領域特化型エンジンとして、幅広いシーンで活用されています。

【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	CTI 事業部 ・ E-mail : info@advanced-media.co.jp