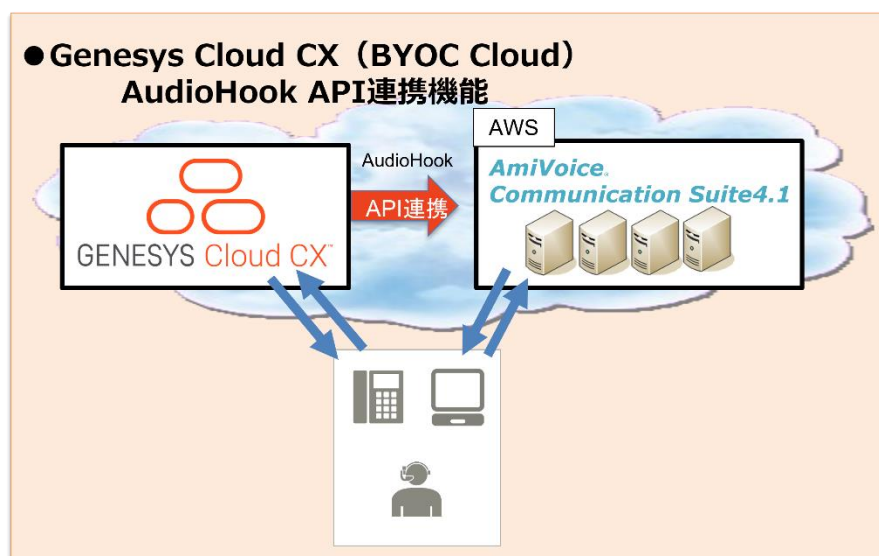


コンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューション 「AmiVoice® Communication Suite4.1」と、 「Genesys Cloud CX」の API「AudioHook Monitor」が連携し本格稼働 ～サーバー設置不要なフルクラウド構成で、低コスト・短期間の導入を実現～

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の最新バージョン「AmiVoice Communication Suite4.1（アミボイス コミュニケーション スイート）」と、**カスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバル・クラウド・リーダーであるジェネシスクラウドサービス株式会社**（本社：東京都港区 以下、Genesys）のクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「Genesys Cloud CX™」のクラウド API である「AudioHook Monitor」がシステム連携し、お客様環境で本格稼働を開始しました。



クラウド型コンタクトセンターは、ネットワークを介してクラウド事業者が提供するシステムを利用する仕組みで、従来のオンプレミス型コンタクトセンターのように自社内にシステム用のサーバー機器を置く必要がありません。自社でサーバー選定や購入、初期設定をする必要がなく、低コスト・短期間で導入が可能のため、近年需要が高まっています。また、場所を選ばず設置できることから、コンタクトセンターの在宅化や DX を後押ししています。

当システムは、AWS^{※1}のクラウド上に「AmiVoice Communication Suite4.1」のサーバーを設置し、電話基盤構築から通話音声のテキスト化までフルクラウド構成での導入が可能です。お客様環境に専用の設備が不要なため、従来のオンプレミス型と比較し、スピーディーかつ低コストにご利用いただけます。

また、「AmiVoice Communication Suite4.1」では、在宅オペレーションの円滑化を目指し、在宅オペレーターへの支援や対応状況の可視化に役立つ機能なども強化しました。

【「AmiVoice Communication Suite4.1」の特長】

1. 「Genesys Cloud CX」の「AudioHook Monitor」連携対応

「AmiVoice Communication Suite4.1」は、Genesysが提供するクラウド API「AudioHook Monitor」に対応した新バージョンです。本システム連携により、「Genesys Cloud CX」のユーザーは、**フルクラウド構成**で「AmiVoice Communication Suite4.1」の導入が可能となります。

2. 「オペレーターステータス表示機能」で応対状況を可視化

オペレーターのステータスを、ユーザー自身が自由に選択できます。「**離席中**」、「**後処理中**」など、スーパーバイザーの管理画面から確認できるため、リモートワーク中も在宅オペレーターの状況を可視化することが可能です。



3. オペレーター画面のキャプチャ機能で、スーパーバイザーとのコミュニケーションを円滑化

オペレーター側のデスクトップ画面を全画面キャプチャし、スーパーバイザーへ即座に画像を送信できる「**全画面キャプチャ取得機能**」を追加しました。スーパーバイザーがオペレーターに画面キャプチャを要求すると、オペレーターは電話を保留することなく通話画面や顧客管理画面を共有でき、状況把握を円滑化、オペレーターへの迅速なフォローが可能になります。

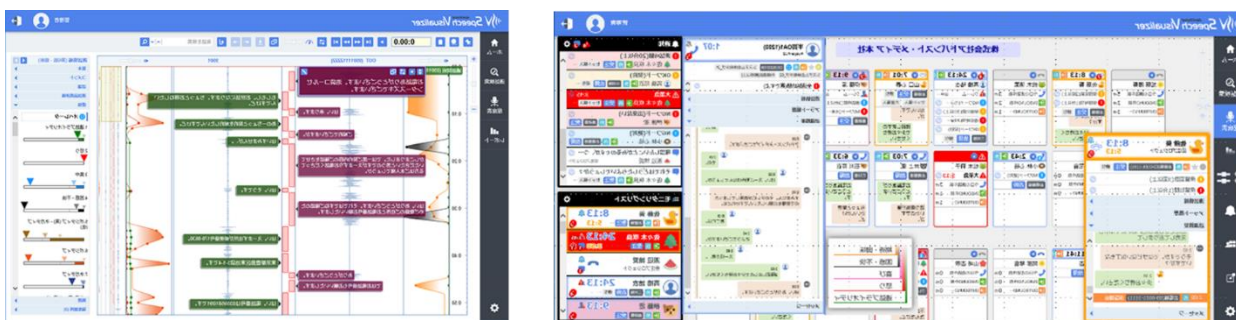


4. 複数の拠点間でライセンス数の割り当てを自由に設定

大規模環境において、1 顧客が契約しているライセンスを複数のサーバー間で共有できるようになりました。これにより利用状況に応じて、拠点間のライセンス移行が柔軟に対応できるようになります。

今後もアドバンスト・メディアでは、さまざまなコンタクトセンターシステムとの連携を進め、業務効率化や生産性向上に貢献するソリューションの開発と提供に積極的に取り組んでまいります。

【AmiVoice Communication Suite 概要】



「AmiVoice Communication Suite」は、450 社を超える導入実績を誇る、国内市場シェア No.1^{※2} AI 音声認識 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。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、応対品質と顧客満足度の向上を支援します。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>

また、AppFoundry での「AmiVoice Communication Suite」の詳細については、[こちら](#)をご確認ください。

※1 アマゾン ウェブ サービス、AWS、Amazon Connect は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

※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 サンシャインシティ 60 42F

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

設立： 1997 年 12 月

資本金： 69 億 3,031 万円 (18,392,724 株) (2022 年 12 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 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AI音声認識 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
経営管理本部 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