

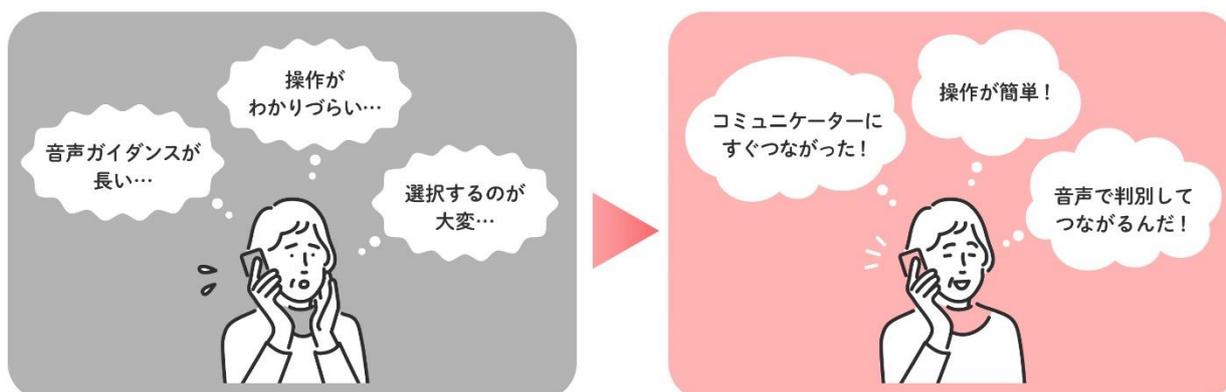
2023年4月17日

株式会社アドバンスト・メディア

## アドバンスト・メディアのAI音声認識 **AmiVoice**®を、 au、お客さまセンターの自動音声応答に実装 ～問い合わせ内容を音声で認識。スムーズな応答で顧客満足度を向上～

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）が提供するAI音声認識 **AmiVoice** が、KDDI 株式会社（本社：東京都千代田区、以下 KDDI）のお客さまセンターの自動音声応答（IVR）システムの一部に実装されました。

本機能は、au 携帯電話から KDDI お客さまセンター（157）への入電が対象となります。



### <IVR システムへの音声認識機能の導入イメージ>

この度、国内シェア No1<sup>※1</sup>のAI音声認識 **AmiVoice** の高い音声認識精度が評価され、KDDI のお客さまセンターの自動音声対応に実装が決定しました。国際標準に対応した電話自動応答サービス（IVR）向けの MRCP<sup>※2</sup> 対応音声認識サーバーと連携し、ユーザーにストレスを感じさせない高品質な自動応答サービスを提供します。

さらに、双方向型のディープラーニング技術「Bi-LSTM<sup>※3</sup> (Bidirectional Long Short-Term Memory)」を搭載した音声認識エンジンを採用し、より高い認識率を実現しています。

本機能は、お客さまからの「音声ガイダンスが長い」「わかりづらい」「選択するのが大変」といった改善要望に応えるため実装されました。従来お客さまは、音声ガイダンスの案内に従って、スマートフォンや電話機のキーパッド・ボタンのプッシュ操作を行い、問い合わせ内容に該当する番号を選択する必要がありました。今回、音声認識を活用することにより、お客さまの問い合わせ内容を音声で認識し、キー

パッドやボタンのプッシュ操作を行うことなく、コミュニケーターにスムーズにお繋ぎすることが可能になりました。

本機能は、現在一部の問い合わせ項目のみが対象となっておりますが、KDDI お客さまセンター（157）では適用範囲を段階的に拡大し、2023 年度内（予定）に全ての問い合わせ項目で導入と将来的には Web やチャットなどの別窓口への誘導機能を盛り込み、問い合わせ内容の解決までにかかる時間の短縮を目指しています。

アドバンスト・メディアでは、お客さま対応窓口などへの AI 音声認識の活用を通し、顧客満足度向上・業務効率化に貢献する新しいソリューションや顧客サービスの提供に力を入れてまいります。

※1 出典：ecarlate「音声認識市場動向 2023」音声認識ソフトウェア/クラウドサービス市場

※2 MRCP（Media Resource Control Protocol）とはネットワーク上で音声認識システムおよび音声合成システムなどのメディアリソースを制御するための規格です。

※3 Bi-LSTM エンジンは、ディープラーニングの発展技術の一つです。過去と未来の情報を予測し加えることで、双方向の時間軸から処理を行います。これにより、更に高い認識率を実現することが可能になりました。

以上

## ■アドバンスト・メディアについて

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

URL： <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 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 2023」）の音声認識 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。

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

### 【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客さま
経営推進本部 広報チーム ・ E-mail： <a href="mailto:press@advanced-media.co.jp">press@advanced-media.co.jp</a> ・ TEL： 03-5958-1307	CTI 事業部 ・ E-mail： <a href="mailto:info@advanced-media.co.jp">info@advanced-media.co.jp</a>