

2023年7月19日

株式会社アドバンスト・メディア

株式会社リンク

**【導入企業 100 社突破】音声認識 API サービス「AmiVoice<sup>®</sup> API」を使用したクラウド PBX「BIZTEL」の通話書き起こし機能の利用が拡大  
～～通話データの活用を推進し、コールセンターの業務効率化を加速～～**

クラウド型 PBX/コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」を提供する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治、以下 リンク）と、AI 音声認識 API サービス「AmiVoice API」を提供する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、本日、「AmiVoice API」を用いて通話内容をテキスト化する BIZTEL のオプション機能「音声認識連携」が導入社数 100 社を達成したことをお知らせします。

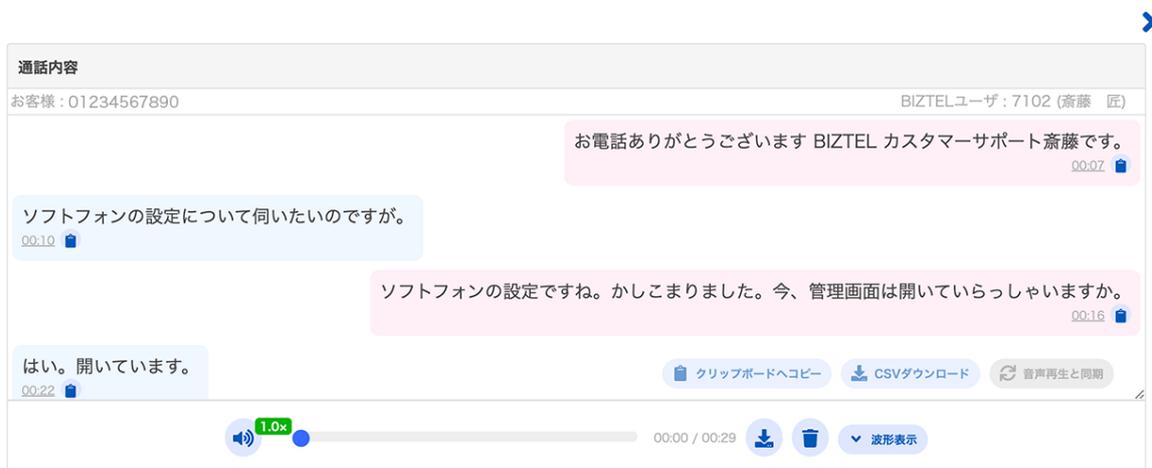
両社は、今後も音声認識機能による顧客との通話データの活用を普及していくとともに、コールセンターの業務効率化・自動化の加速を後押ししていきます。



「AmiVoice API」は、国内シェア No.1<sup>\*1</sup>の AI 音声認識「AmiVoice」を展開するアドバンスト・メディアが、「AmiVoice Cloud Platform（音声関連技術を提供する開発者向けボイステックプラットフォーム）」で提供している AI 音声認識 API サービスです。API で連携したシステムに、発話のテキスト化といった音声認識機能が実装できます。利用料は従量課金で、通話 1 時間あたり 99 円（税込）からと低価格でありながら、高い認識率を活かしたリアルタイムでの書き起こしや、単語登録による固有名詞・社内用語の認識、「えっと」「そのー」「あのー」などの言い淀み（フィラー）の自動削除など多数の機能を備えており、多くのコールセンターで応対品質・業務効率の向上に貢献しています。

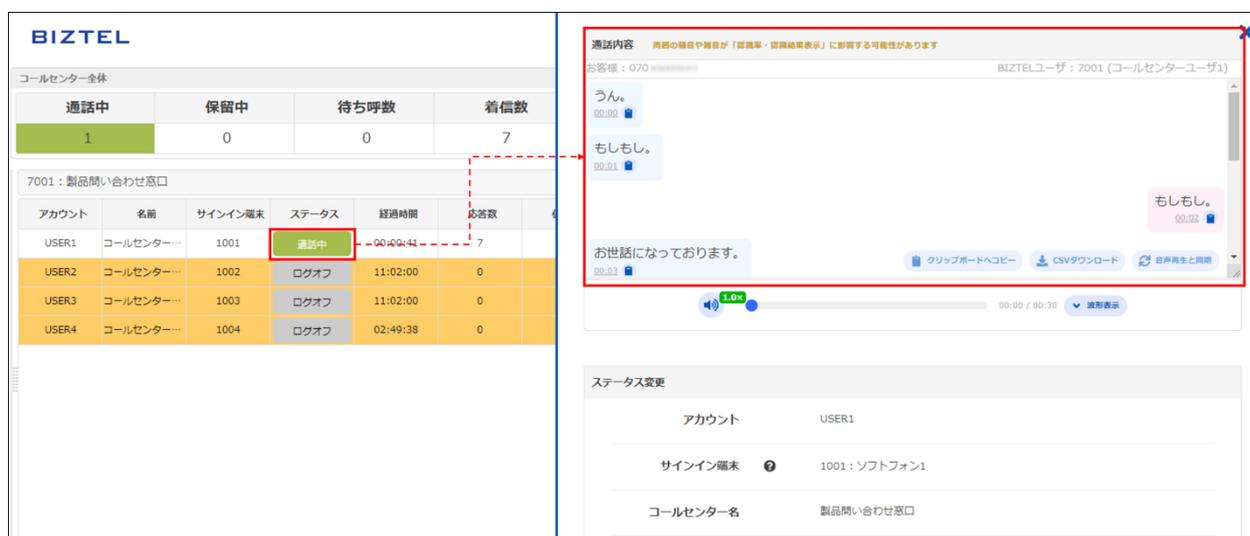
一方の BIZTEL は、2,000 社以上が利用する、6 年連続 国内シェア第 1 位<sup>\*2</sup>のクラウド型のコールセンターシステムです。クリアな通話品質、安定したシステム、高水準のセキュリティ、シニア層のオペレーターにも使いやすいユーザーインターフェースに加え、通話と音声認識を組み合わせた多彩な機能を提供しており、メーカー・小売・金融・製薬・IT・インフラ・サービス業などの幅広い業界において、顧客対応の効率化や在宅勤務によるセンター運営を支援しています。

この度、導入企業 100 社を達成した BIZTEL の「音声認識連携」は、「AmiVoice API」と組み合わせで利用するオプション機能です。BIZTEL ユーザは本オプションを導入することで、通話を即時にテキスト化し、BIZTEL の管理画面に表示できるため、オペレーターが終話後に行う対応記録の入力などの作業を効率的かつ漏れなく行うことができます。



### 音声認識連携の画面

さらに、通話内容がリアルタイムモニタ（オペレーターの業務ステータスが一覧で把握できる機能）上でも確認できることから、クレーム対応等のエスカレーションが必要な際に、スムーズに対応内容の確認が行えるほか、顧客の声をオペレーターの教育や FAQ の充実に活かすことも可能です。



### リアルタイムモニタ上で確認できる音声認識連携の画面

本オプションでは、導入から実用化までをスピーディーに実現できるとともに、高額な初期費用やランニングコストをかけずに利用できることも大きな特長です。これに加え、アドバンスド・メディアとリンクでは、ユーザがより費用を気にせず、安心して音声認識の効果を体験できるよう、本オプションでの「AmiVoice API」の利用料について、導入から 2 カ月間、一定量の通話時間分を無償にする独自の取り組みも実施しています。

また、現在 BIZTEL では、コンタクトセンターを運営する企業が自社の業務に合わせたかたちで、より簡単・気軽にデジタルシフトや事業改善が実現できるよう、「やさしい DX 推進キャンペーン」を展開しています。6月22日より開始した本キャンペーンの第4弾では、「音声認識連携」を1年間無償で提供しています。加えて、この音声認識連携を使ってテキスト化した通話内容を ChatGPT で要約し、さらに要約結果を CRM システムへ自動で連携できる“問い合わせ高精度要約モデル”を利用する際に必要となるオプション「API 連携コールアクション」も併せて1年間無償で使用することができます。

やさしい DX 推進キャンペーン第4弾の詳細は以下の URL よりご確認ください。

URL : <https://biztel.jp/guest/cp04/>

今後もリンクとアドバンスト・メディアは、両システムの連携を強化し、コールセンターで生まれる“顧客の声”を活かし、対応品質の向上、業務改善・効率化を進めていく取り組みを継続してまいります。

※1 合同会社 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』による。

※2 デロイト トーマツ ミック経済研究所 『マーテック市場の現状と展望 2022 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第6版)』による。

### **「AmiVoice API」について**

25年以上のノウハウ・データが蓄積された、国内シェア No.1 の AI 音声認識 AmiVoice をお客様のサービスや製品に実装できる API で、低価格で高品質な音声認識が利用できます。利用シーンを選ばない汎用的なエンジンと、様々な業界向けにチューニングした領域特化型のエンジンを Web API として提供しています。さらに、業務やビジネス、一般会話で使用することのない不適切な用語を省いた、ビジネスユーザーに強い言語モデルを用いています。不要語を省いているため、幅広いシーンで安心して使用できます。

サービス詳細は、<https://acp.amivoice.com/> をご覧ください。

### **BIZTEL ( Bizテル ) について**

BIZTEL は 2006 年のサービス提供開始以来、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして企業向け電話システムやコールセンターシステムを幅広く展開しています。現在、2,000 社超の導入企業数、41,000 席超の稼働席数を達成しており、デロイト トーマツ ミック経済研究所より発行された『マーテック市場の現状と展望 2022 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第6版)』においては、クラウド型コールセンターシステム **6 年連続シェア第 1 位**のサービスとしてリストアップされました。また、富士キメラ総研より発刊された『ソフトウェアビジネス新市場 2022 年版』においても、SaaS の CTI(電話とコンピューターの統合システム)の国内シェア第 1 位を達成しています (2021 年度実績、金額ベース)。

サービスの詳細は、<https://biztel.jp/> をご覧ください。

### **株式会社アドバンスト・メディアについて**

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、音声認識事業において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 AI 音声認識 AmiVoice を主軸にした事業を展開。会議・医療・コンタクトセンター・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。

事業の詳細は、<https://www.advanced-media.co.jp/> をご覧ください。

### 株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティング「at+link」、クラウド型ホスティング「リンク・ベアメタルクラウド」を軸として、6年連続シェア第1位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「PCI DSS Ready Cloud」など、さまざまなサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011年10月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。

事業の詳細は、<https://www.link.co.jp/> をご覧ください。

### 【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客様
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 ・ E-mail : <a href="mailto:press@advanced-media.co.jp">press@advanced-media.co.jp</a> ・ TEL : 03-5958-1307	株式会社アドバンスト・メディア PF D&O 部 ・ E-mail : <a href="mailto:info@advanced-media.co.jp">info@advanced-media.co.jp</a>
【株式会社リンク / BIZTEL へのお問い合わせ】 株式会社イニシャル 根本、亀田、乗鞍 (株式会社リンク PR 事務担当) TEL : 03-5572-6316 / FAX : 03-5572-6065 / Email : <a href="mailto:link-pr@vectorinc.co.jp">link-pr@vectorinc.co.jp</a>	