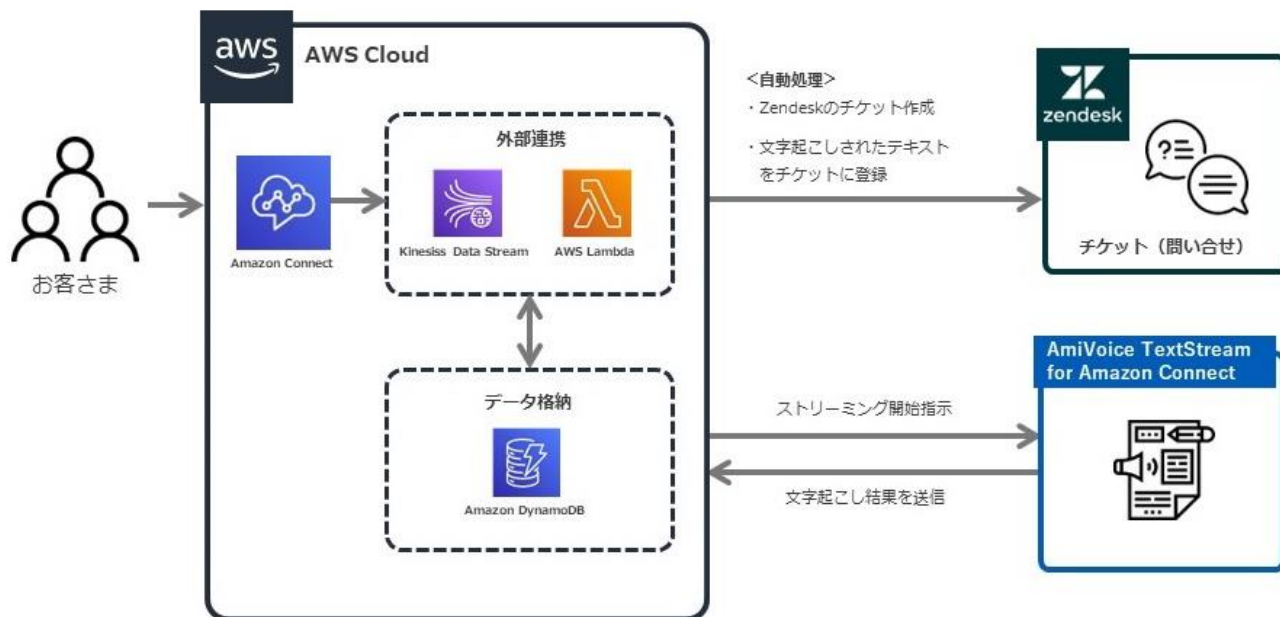


2023年7月4日  
株式会社アドバンスト・メディア  
株式会社サーバーワークス  
株式会社エクレクト

**アドバンスト・メディア**  
**サーバーワークス社、エクレクト社と共同で、オタフクソース社に**  
**「音声文字化サービス for Amazon Connect」を導入**

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）が提供する音声認識 API「AmiVoice TextStream for Amazon Connect」を活用した「音声文字化サービス for Amazon Connect」を、アマゾン ウェブ サービス（以下：AWS）の AWS パートナーネットワーク（APN）※プレミアムコンサルティングパートナーである株式会社サーバーワークス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：大石 良、以下：サーバーワークス）と、株式会社エクレクト（本社：東京都港区、代表取締役社長：辻本 真大）と連携し、オタフクソース株式会社（以下、オタフクソース）に構築・導入しました。



システム構成図

**通話をテキスト化できる音声認識技術「音声文字化サービス for Amazon Connect」がコンタクトセンター業務を変革**

卸小売業からスタートし、2022年に創業100周年を迎えたオタフクソースのお客様相談室には、年間5,000件以上の問い合わせがあり、その8割が電話経由でした。そのため、通話中のメモや録音データの

確認、社内共有のための補足情報入力などに多大な時間と労力を要していました。また、従来のシステム改修にも限界を感じていたため、コンタクトセンターにおける抜本的なシステムの見直しが急務でした。

そこで同社は、株式会社エクレクトからの提案を受け、サーバーワークスとエクレクト社が共同開発した「音声文字化サービス for Amazon Connect」の導入を決定しました。

今回サーバーワークスは、Amazon Connect の環境構築を担当しました。結果、オタフクソースのコンタクトセンター業務は音声認識技術によって劇的に効率化され、品質も向上しました。さらに、エクレクトが販売代理を担う Zendesk の導入と連携により、電話のみならずメール、手紙など複数のチャネルからのお客様の声を集約し、CX 向上にも寄与しました。

《オタフクソースの導入事例インタビュー》

<https://ecllect.co.jp/case/2805/>

### 「音声文字化サービス for Amazon Connect」とは

株式会社アドバンスト・メディアが提供する Amazon Connect<sup>※1</sup> の通話音声テキスト化する音声認識 API「AmiVoice TextStream for Amazon Connect」<sup>※2</sup> と Zendesk を連携し、テキスト情報を終話後に Zendesk へ反映できる仕組みです。また本サービスは、株式会社エクレクトが提供しています。

※1 : Amazon Web Services (AWS) が提供するクラウドベースのコンタクトセンターサービス

※2 : AI 音声認識 AmiVoice (アミボイス) を利用し、Amazon Connect 上の通話音声をオペレーター/カスタマーに分離し、リアルタイムにテキスト化します。

URL : [https://acp.amivoice.com/amivoice\\_textstream\\_for\\_amazon\\_connect/](https://acp.amivoice.com/amivoice_textstream_for_amazon_connect/)

#### 【導入のメリット】

- ・通話音声を終話後にテキスト化
- ・専門用語や業界用語も高精度に認識
- ・単語登録機能で固有名詞等のテキスト化が可能

### 「Amazon Connect」とは

AWS が提供するクラウドベースのコンタクトセンターサービスです。音声とチャットの顧客対応を自動化し、他のシステムとの統合も可能です。また、ビジネスのニーズに応じてスケールアップ・ダウンすることができます。

#### 【導入のメリット】

- ・シームレスな音声とチャットサポート
- ・Amazon Lex による自然言語理解と自動音声認識
- ・リアルタイムなデータ分析
- ・他ツールとの統合が可能

#### ■詳細はこちら

<https://aws.amazon.com/jp/connect/features/>

今後もアドバンスト・メディアでは、AI 音声認識 AmiVoice をお客様が柔軟にコンタクトセンターで運用できるよう、Amazon Connect との連携を推進し、サポートに努めてまいります。

## <<セミナー開催のお知らせ>>

本サービスの提供開始に伴い、エクレクトとサーバーワークスの共催でセミナーを開催します。ぜひ、ご参加ください。

- ・日時：2023年7月26日（火）15:00～16:00
- ・場所：オンライン
- ・タイトル：創業100年企業 オタフクソースが実現する顧客対応DX ～AI音声認識技術の導入で、顧客対応時間を大幅削減～

詳細、お申込みはこちら

<https://ecllect.co.jp/seminar/2868/>

### ■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。

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

### ■株式会社サーバーワークスについて

サーバーワークスは、「クラウドで、世界を、もっと、はたらきやすく」をビジョンに掲げ、2008年よりクラウドの導入から最適化までを支援しているAWS専門のクラウドインテグレーターです。

2023年5月末日現在、1140社、17,000プロジェクトを超えるAWS導入実績を誇っており、2014年11月よりAPN最上位の「AWSプレミアコンサルティングパートナー」に継続して認定されています。

移行や運用、デジタルワークスペース、コンタクトセンターなど多岐にわたって認定を取得し、AWS事業を継続的に拡大させております。

取得認定、実績についての詳細はこちらをご覧ください：

<https://partners.amazonaws.com/jp/partners/001E000000NaBHzIAN/>

### ■株式会社エクレクトについて

エクレクトは、CXソリューションカンパニーです。500社を超える豊富な支援実績による知見とノウハウを元に、CX向上およびEX向上につながるサービスをトータルで提供しています。また、カスタマーサポートプラットフォーム「Zendesk」の販売代理および導入支援では、APAC NO.1の実績が評価され「APAC Partner of the Year」を3年連続受賞しています。AWSや各種AIエンジンなどさまざまな外部システムとの連携開発をはじめ、システム設計から実装・運用まで、トータルで支援します。

所在地：東京都世田谷区北沢2-36-9 ベル下北沢3F

代表取締役社長：辻本 真大

URL：<https://ecllect.co.jp/>

## ■ Zendesk について

2007 年、Zendesk は、世界中のあらゆる企業がカスタマーサービスをオンラインで行えるようにすることで、カスタマーエクスペリエンスに革命を起こしました。現在、Zendesk は、電話、チャット、メール、メッセージング、ソーシャルチャネル、コミュニティ、レビューサイト、ヘルプセンターなどを介して、10 万以上のブランドとその先の何億人もの顧客を結び、何十億もの会話を支えています。Zendesk のソリューションは、ユーザーが使いやすいようにユーザーの立場に立って作られています。Zendesk は、デンマークのコペンハーゲンで設立された後、カリフォルニアで成長し、ニューヨークで株式公開され、現在は世界中で 6,000 人以上の従業員が働いています。詳細は <https://www.zendesk.co.jp/> をご覧ください。

※APN は、AWS のエコシステムを支えるシステムインテグレーター(SI)、戦略的コンサルティングファーム、ソリューションプロバイダ、マネージドサービスプロバイダ、独立系ソフトウェアベンダー(ISV)、SaaS ベンダー、PaaS ベンダー、開発者用ツールベンダー、管理/セキュリティベンダーなどによって構成されております。

\*本リリースに記載された会社名、サービス名等は該当する各社の登録商標です。

\*本リリースの情報は発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

### 【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>
株式会社サーバーワークス マーケティング部 マーケティング課 担当 : 川嶋、鈴木 TEL : 03-5579-8029 E-mail : <a href="mailto:marketing@serverworks.co.jp">marketing@serverworks.co.jp</a>	
株式会社エレクト マーケティング部 TEL : 03-03-6407-0706 担当 : 徳山 Mail : <a href="mailto:marketing@elect.co.jp">marketing@elect.co.jp</a>	