

News Release

報道関係各位

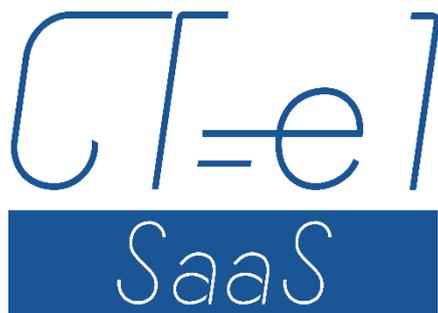


2024年4月16日

株式会社アドバンスト・メディア

コンタクトセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」、 コムデザインのクラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」と API 連携開始 ～フルクラウド構成が可能に。さらに潤沢な呼情報の取得を実現～

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）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（アミボイス コミュニケーション スイート）」と、株式会社コムデザイン（本社：東京都千代田区平河町 以下、コムデザイン）が月額サービスとして提供するコンタクトセンター向けクラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」が、API 連携を開始しました。



AmiVoice®
Communication Suite

コンタクトセンター業界は、慢性的な人手不足、オペレーションの複雑化・高度化、オペレーターの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。これらの課題解決のため、コンタクトセンターの効率的な運用を実現するシステムの導入などが重要となっています。

今回の API 連携により、「CT-e1/SaaS」利用ユーザーが「AmiVoice Communication Suite」をさらにスムーズに導入できるようになります。例えば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することが可能です。

また、今まで環境によっては取得できなかった呼情報を潤沢に取得することができ、さらなる顧客情報の紐づけを実現し「AmiVoice Communication Suite」の真価を発揮します。

導入後は、「AmiVoice Communication Suite」の豊富な機能を活用することで、コンタクトセンターの業務効率化や生産性向上を促進し、コンタクトセンターが抱える課題解決に貢献します。

また、API 連携後、初の導入先としてホームセンター大手の株式会社カインズのコンタクトセンターで利用を開始しました。

【カインズ様からのコメント】

CT-e1/SaaS の導入にあたり、従前より導入していた AmiVoice についても継続利用を前提としていましたが、この 2 つのシステムの連携は当社が初めての事例ということで、新たに環境を構築していただきました。

音声認識で高い信頼性を堅持する AmiVoice Communication Suite と、他の CTI にはない高い柔軟性と拡張性を持つ CT-e1/SaaS の API 連携が実現したことで、当社コンタクトセンターの戦略的な機能拡大と、その成果としての CX 向上の推進を加速できるものと期待しております。

株式会社カインズ コーポレートサポート本部 カスタマーサービス部 部長 西村 望

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」について



「AmiVoice Communication Suite」は、業界シェア No.1[※]の AI 音声認識 AmiVoice を搭載したコンタクトセンター向けソリューションです。通話内容の全文テキスト化に加え、感情解析機能、話題抽出機能、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、通話内容の可視化と対応品質向上を支援します。

クラウド版/オンプレミス版、リアルタイム認識処理/バッチ認識処理をご用意し、コンタクトセンターの席数・規模に関わらず、柔軟な運用が可能です。

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

■ 「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型 CTI サービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計 1,745 テナント 31,000 席以上の企業に採用されています。

<https://comdesign.co.jp/>

■株式会社コムデザインについて

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能なサービスモデル「CXaaS」により、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。

※CXaaS(Customer Experience as a Service)とは

「CXaaS」とはコールセンターに求められるクラウドCTI機能の提供および開発だけではなく、利用までに必要な専門エンジニアによる伴走体制もふくめて定額費用で提供するサービスモデルです。

<https://comdesign.co.jp/>

※出典：合同会社 ecarlate「音声認識市場動向 2024」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

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）（2023年9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 2024」）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。

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客さま
経営推進本部 広報グループ ・ E-mail： press@advanced-media.co.jp ・ TEL：03-5958-1307	CTI 事業部 ・ E-mail： info@advanced-media.co.jp