

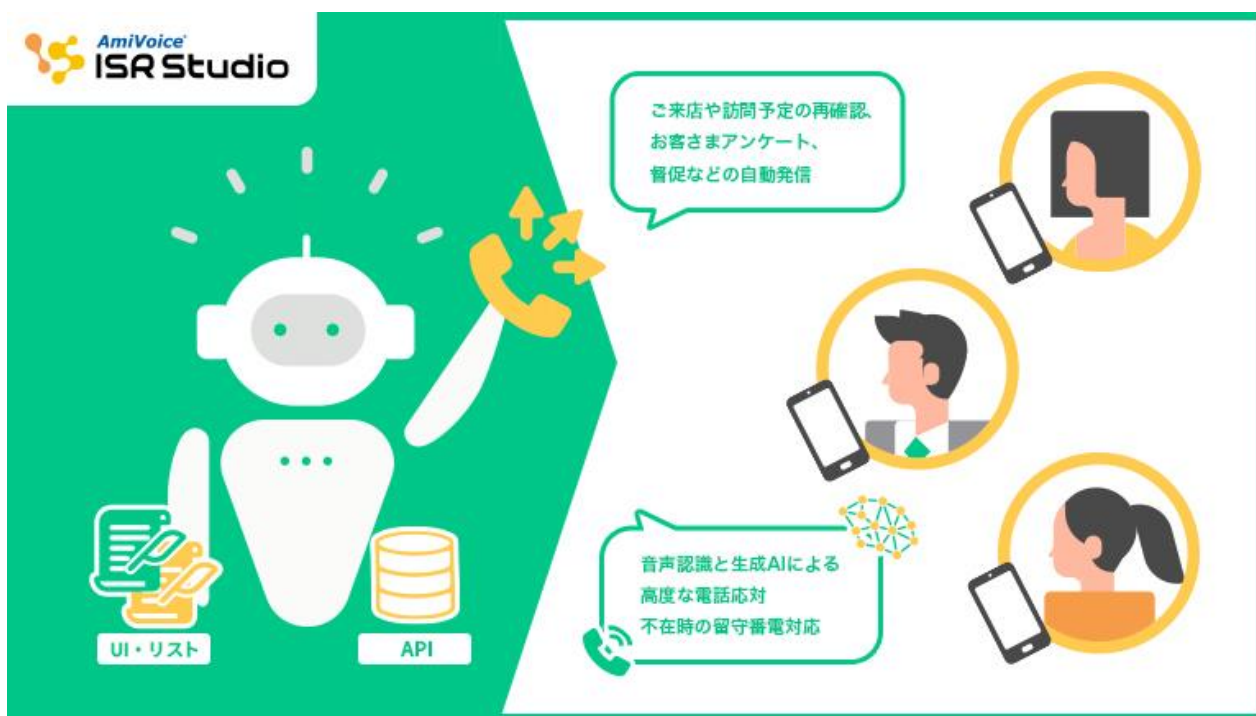


2024年11月21日

株式会社アドバンスト・メディア

ボイスボット（音声認識 IVR）「AmiVoice® ISR Studio」に アウトバウンドコール機能を搭載し、架電業務を自動化 ～AI 音声認識 AmiVoice®と生成 AI の連携で、より高度な架電対応を実現～

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）は、電話対応を自動化し、誰もが簡単に始められるボイスボット（音声認識 IVR）のクラウドサービス「AmiVoice ISR Studio（アミボイス アイエスアール スタジオ）」に、アウトバウンドコール機能を搭載しました。これにより、アフターコールやリマインドコール、督促などでの架電業務の自動化を実現します。



「AmiVoice ISR Studio」を用いたアウトバウンドコール自動化（架電電話）イメージ

「コールセンター白書 2023」^{※1}の調査によると、電話対応を自動化するボイスボットは、今後導入予定の IT ソリューションとして、2022 年度は 24.2% の 1 位、2023 年度は 22.6% の 2 位と、慢性的な人手不足が課題となっている中、多くのコンタクトセンターで導入が検討されています。

また、従来の「インバウンドコール」に留まらず、リマインド（確認）コールや督促など、企業から顧客に電話を発信する「アウトバウンドコール」における自動化ニーズも、人手不足のほかカスハラなどの対策の一つとして増加傾向にあります。

そのような中、国内シェア No.1^{※2} の AI 音声認識 AmiVoice を活用したボイスボットクラウドサービス「AmiVoice ISR Studio」は、新たにアウトバウンドコール機能をリリースし、架電での電話対応の自動化に対応しました。

本機能は、人手をかけずに短時間で多くの発信が可能なため、来店や訪問予定の確認、アンケート調査、督促などに利用でき、業務の自動化や機会ロスの削減を実現します。また、シーンごとに選択できる高精度な音声認識エンジンと生成 AI^{※3}を用いた意図解釈により、柔軟な自動応対を実現し、これにより、相手の話した内容による分岐や留守番電話への対応、シナリオ遷移、ヒアリング、案内など、今までオペレーターが対応せざるを得なかったシーンでも自動化が可能となります。

さらに「発信予定日時の指定」や応答がなかった際の「リトライ発信」、「発信禁止時間」の指定など、複数条件を定義できるスケジュール設定により、顧客の事情を考慮した自動架電を実現します。

UI 上からの個別登録・CSV による発信リスト登録だけでなく、API を用いた発信登録も可能なため、登録・架電内容の設定や予約システムからのデータ連携など、他システムとの連携にも柔軟に対応します。

架電業務の自動化により、定型的な通話の大幅な効率化とコスト削減、顧客対応の負担軽減が可能となります。これにより、オペレーションは人が対応すべき領域に注力することでサービス品質を一定に保つことができ、顧客満足度の向上が期待されます。さらに、オペレーターを介さずに顧客と直接コミュニケーションを取ることで、顧客の本音を収集しやすくなり、サービス改善に活用することも可能です。また、オペレーターの対応が長時間に及ぶケースでは、ボイスボットがその役割を一部担うことで EX（従業員体験）の面でも効果が期待されます。

アドバンスド・メディアは、AI 音声認識技術と生成 AI 技術により、自動化・高度化・効率化など、コネクタセンターをはじめとした電話によるコミュニケーションの進化に貢献してまいります。

■「手軽に始める！トライアルプラン」実施中

利用期間 : トライアル開始から 1 ヶ月間

価格 : 3 万円 (税別)

お申込み方法 : <https://www.advanced-media.co.jp/products/contact/callcenter/>
(お問い合わせ内容に「トライアル希望」とご記入下さい。)

内容 :

アウトバウンド、インバウンド、音声認識による氏名や住所とマンション・ビル名の聞き取り、フロー作成・分岐、外部連携など、全ての機能を 1 ヶ月間利用できるトライアルプランを提供。電話対応の自動化に手軽にお取り組み頂けます。

■「AmiVoice ISR Studio」アウトバウンド機能の特長

1. 高精度な音声認識と柔軟な自動応対を実現できるシナリオ設計

氏名や日付、住所・建物名、お客さま独自の内容など、シーン毎に選択できる高精度な音声認識エンジンと生成 AI^{※3}を用いた意図解釈により、相手の話した内容に合わせたシナリオ遷移、留守番電話への対応等、柔軟な設計、ヒアリング、案内を実現します。

2. 顧客の事情を考慮した自動架電

あらかじめ指定した「発信予定日時での発信」や、応答がなかった際の「リトライ発信」、「発信禁止時間の指定」など、複数条件を定義できるスケジュール設定により、顧客の事情を考慮した自動架電を実現します。

3. 外部システムと連携できる API

架電内容は API 経由でも設定でき、「予約システムから API 経由でデータ連携させ、来店予約いただいているお客様向けに前日にリマインド架電を行う。」といった、他のシステムと連携した利用も可能です。

■「AmiVoice ISR Studio」について

電話対応を自動化する、誰もが簡単に始められるボイスボット（音声認識 IVR）のクラウドサービス。「AI 音声認識国内シェア No.1^{※2}の高度な音声認識とユーザー自身による音声認識エンジン作成」「直感的な UI と生成 AI による柔軟なシナリオを構築・運用「クラウド型でのサービス提供と、サンプルシナリオ」により、誰もが簡単に、電話の自動対応を開始できます。

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

※1 リックテレコムから 2023 年 11 月上旬に発刊

※2 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

※3 生成 AI 連携はベータ版として提供中の機能

以上

■アドバンスド・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）（2024 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：合同会社 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。

<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： press@advanced-media.co.jp ・ TEL： 03-5958-1307	CTI 事業部 ・ E-mail： info@advanced-media.co.jp