



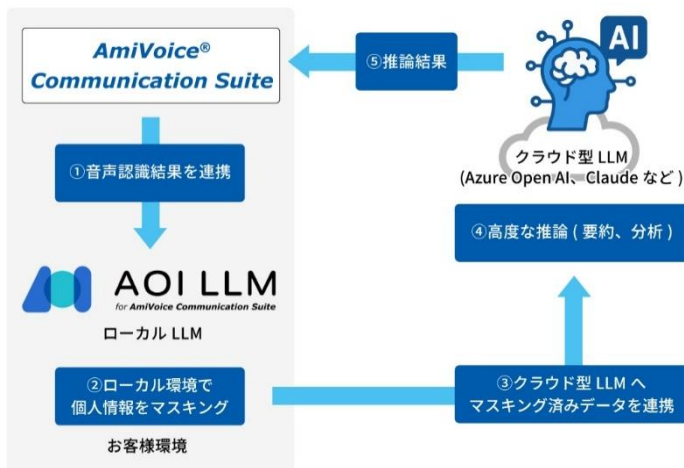
2025 年 11 月 12 日

株式会社アドバンスト・メディア

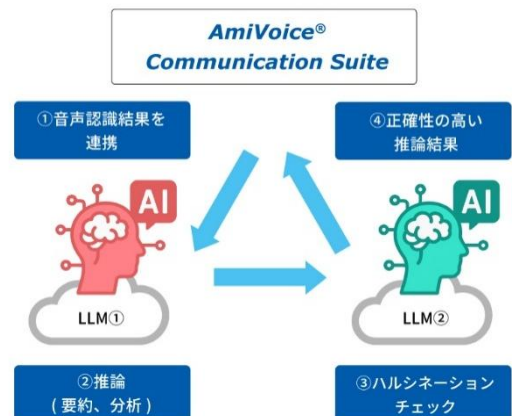
コンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューション 「AmiVoice® Communication Suite」に 複数の生成 AI を活用し、処理を高度化する新機能「AI 多段階推論」を実装 ～目的ごとに最適な AI を組み合わせ、精度向上・効率化・コスト最適化を実現～

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、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「AmiVoice Communication Suite（アミボイス コミュニケーション スイート）」に、通話内容や目的、用途に合わせて複数の生成 AI を使い分け、処理を段階的に分担することで、精度向上・効率化・コスト最適化を実現する「AI 多段階推論」機能を実装しました。

①ローカルでセキュアに個人情報をマスキングしクラウドの LLM で高度な推論



②複数の LLM でハルシネーションチェック



「AI 多段階推論」の活用例

「AmiVoice Communication Suite」は、国内シェア No.1[※]のコンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューションです。2024 年 8 月にはオプションとして、ローカル環境でセキュアに利用可能な生成 AI「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite（アオイ エルエルエム フォー アミボイス コミュニケーション スイート 以下、AOI LLM）」の提供を開始し、2025 年 2 月には外部生成 AI 連携機能をリリースしました。

本機能は、「AmiVoice Communication Suite」および「AOI LLM」を導入いただいている企業様から、「通話内容に応じて、最適なプロンプトに自動で切り替える仕組みを導入したい」というニーズを受けて開発しました。コンタクトセンターにおける通話では、「配送日を変更したい」「スタッフの対応が悪かった」など、問い合わせ内容や目的によって必要な要約や情報抽出などのポイントが異なるため、従来の単一の生成 AI による処理では十分な対応が難しく、精度や業務効率に課題がありました。

そのような中「AmiVoice Communication Suite」は、通話内容や目的、用途に合わせて複数の生成 AI を組み合わせ、段階的に活用することで、よりの確かつ柔軟な処理を可能にした新機能「AI 多段階推論」を実装しました。

「AI 多段階推論」の各工程でどのような処理を実行するかは、お客様ごとに柔軟な設定が可能です。目的や用途に応じて最適な生成 AI・プロンプトを選定し切り替えることで、生成 AI の出力品質を高め、より高度かつ柔軟な処理を実現します。本機能により、従来の単一の生成 AI による処理では対応が難しかった複雑な話題の整理や、多面的な情報処理にも対応できるようになります。また、タスクの難易度に応じて安価な生成 AI と高性能な生成 AI を使い分けることで、コストの最適化にも貢献します。なお本機能は、通話に含まれるキーワードに応じて使用する生成 AI・プロンプトを設定することも可能です。さらに CTI 連携をしている場合は、システムで定義されたスキルに応じて使用する生成 AI・プロンプトを自動的に変えることもできます。

■「AI 多段階推論」の活用例

①問い合わせ内容を分類し、コールリターンに応じて要約

1 段階目の生成 AI が通話内容を分析し、「住所変更」「カード紛失」「利用明細の確認」などのカテゴリに分類します。分類結果に基づき、2 段階目の生成 AI が、それぞれのカテゴリに最適化されたプロンプトを用いて要約処理を実行します。コールリターンに応じた要約を自動化することで、オペレーターの業務負担を大幅に軽減し、後処理時間の削減に貢献します。

②CTI 連携により通話の属性情報に応じて生成 AI を活用

インバウンドコールでは生成 AI が通話内容の要約・分析を行い、アウトバウンドコールではスクリプト提案を行うなど、CTI 連携により通話の属性に応じた AI 活用を行うことが可能です。また「契約情報の更新」「解約対応」など、システムで定義されたスキルごとに生成 AI の処理内容を設定することで、より柔軟かつ的確な支援を行い、オペレータースキルに依存しない高品質な対応を実現します。

③ローカル型とクラウド型の生成 AI を組み合わせ、セキュアな運用を実現

1 段階目に、ローカル環境でセキュアに利用可能な生成 AI「AOI LLM」を活用し、氏名・住所・電話番号などの個人情報をマスキングします。次に、マスキング済みのテキストデータをクラウド型の生成 AI（ChatGPT など）に渡し、要約・分類・分析などの高度な処理を実行します。個人情報を含まないデータのみをクラウド型の生成 AI に渡すことで、セキュリティポリシーが厳しい業種・業界でも安心してご利用いただけます。

④複数の生成 AI を活用し、ハルシネーションを抑制

異なる生成 AI を組み合わせ、特定のモデルに依存したハルシネーションを抑制する効果も期待できます。例えば、1 段階目の生成 AI が出力した要約結果を、2 段階目の生成 AI に通話データとともに再提示することで、内容の整合性や妥当性を検証・補完することができます。複数の生成 AI を活用することで、誤った情報の生成を防ぎ、より信頼性の高いアウトプットを得ることが可能です。

■「AI 多段階推論」の特長

1. 複数の生成 AI を目的ごとに組み合わせ、精度向上と効率化を実現

通話内容や目的、用途に合わせて複数の生成 AI を組み合わせることで、よりの確かつ柔軟な処理を実現し、生成 AI による出力結果の精度向上と大幅な業務効率化を支援します。使用する生成 AI・プロンプトや処理の内容は、お客様ごとに設定することが可能です。

2. タスク難易度に応じた生成 AI 選定でコストを最適化

生成 AI に実行させる処理の難易度に応じて、安価な生成 AI と高性能な生成 AI を使い分けることで運用コスト最適化し、業務効率とコストパフォーマンスの両立を実現します。

3. さまざまな業務で柔軟に活用できる汎用性

通話内容の分類や分析、要約、情報抽出、整文、個人情報のマスキング、ハルシネーションチェックなど、コンタクトセンターにおけるあらゆる目的でご活用いただけます。メーカーのお客様相談窓口から、複雑な手続きを行う保険・金融などのコンタクトセンターまで、幅広い業種・業界での利用が可能です。

アドバンスト・メディアは、今後も AI 音声認識 AmiVoice と生成 AI の活用した業務支援の可能性を広げ、コンタクトセンター業務のさらなる効率化と品質向上を目指してまいります。

■「AmiVoice Communication Suite」について



「AmiVoice Communication Suite」は、AI 音声認識 AmiVoice を搭載した国内シェア No.1[※]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/>

■「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」について



「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」は、機密情報を含む通話データを一切外部に出さずお客様のローカル環境で、通話内容の生成要約や Q&A の抜粋、VoC（お客様の声）抽出などができる生成 AI サービスです。幅広い業界のコンタクトセンターにおける導入実績に基づく知見や専門技術を用いたカスタマイズおよびシステムインテグレーションにより、コンタクトセンター業務に最適化しています。クラウド提供型生成 AI サービスのような利用回数などの制限なくご利用いただけます。なお、「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」は、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」のオプションとして提供しています。

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/aoi-llm>

※ 出典：ITR「ITR Market View：画像・音声認識市場 2024」音声認識市場—コンタクトセンター業務向けベンダー別売上金額シェア（2024 年度予測）

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
U R L： <https://www.advanced-media.co.jp/>
設 立： 1997 年 12 月
資 本 金： 69 億 3031 万円（18,392,724 株）（2025 年 9 月末現在）
事 業 内 容： ◆企業および企業内のユーザーや一般消費者へ AI 音声認識アミボイスをサービス利用の形で提供する「サービス事業」
◆AI 音声認識アミボイス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」
◆AI 音声認識アミボイス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」

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 2025」）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