



コールセンター向けクラウド型音声認識サービス開始！

～中小規模コールセンターでも、初期費用を抑えて、安価かつ手軽に利用可能！～

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、2012年11月8日（木）より、コールセンター向けにクラウド型の音声認識サービスを開始いたします。

当サービスは、アドバンスト・メディアの事業戦略の核として今後展開が計画されている様々なクラウドサービスの内、コールセンター分野における最初のサービスです。お客様の声を要約・分析し、経営に活用させることができる音声認識技術を活用した情報サービスを、従量制のクラウド型で提供することにより、初期費用を抑えて、手軽かつ安価に音声認識システムを利用することを可能にしました。

2012年11月15日（木）～16日（金）に、サンシャインシティ・コンベンションセンターにて行われるコールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2012にてご紹介予定です。

当社では、2003年より、コールセンター向け音声認識ソリューションの提供を開始し、2010年春より、音声統合ソリューション『**AmiVoice® Communication Suite**』を発売しておりますが、特に中小規模のコールセンターにおいては、必要な通話のみを文字化したいなどのニーズがあるもののコストの点から導入が難しいという課題がありました。

このようなニーズを受け、当社はクラウド型音声認識サービスの提供を開始致します。これにより、音声認識システムを自社で導入することが不要になるため、安価かつ手軽に音声認識システムを利用することが出来るようになります。

まずは、通話録音装置などで録音した音声ファイルをクラウド上のサーバーにアップロードし、音声認識したファイルをダウンロードできるサービスを開始します。その後、音声統合ソリューション『**AmiVoice® Communication Suite**』の機能をクラウド上で利用できる様、サービスを拡張してまいります。

■今回のクラウド型音声認識サービスについて

【サービス内容】

お客様側で録音した音声ファイルをサーバーへ暗号通信(HTTPS)でアップロードすると、自動的に音声認識処理が行われます。処理後、音声と文字がセットになった処理結果ファイルをダウンロードします。

【主な用途】

苦情通話等の書起こし、オペレーター研修用、VOC通話の見える化、コンサルティング、マーケティング等の分析用途、全通話からの苦情抽出、VOCの見える化、アウトバウンド時のセールストークチェック、証券・保険業務の契約時のモニタリング効率化など。

※クラウドサーバーには業界別の音声認識辞書が用意され、最も適切な音声認識辞書を選んで使う事ができます。

※当初用意される音声認識辞書は金融、通信、製薬、製造、汎用の5種類です。

※ユーザーが単語を登録できる機能もご提供いたします。

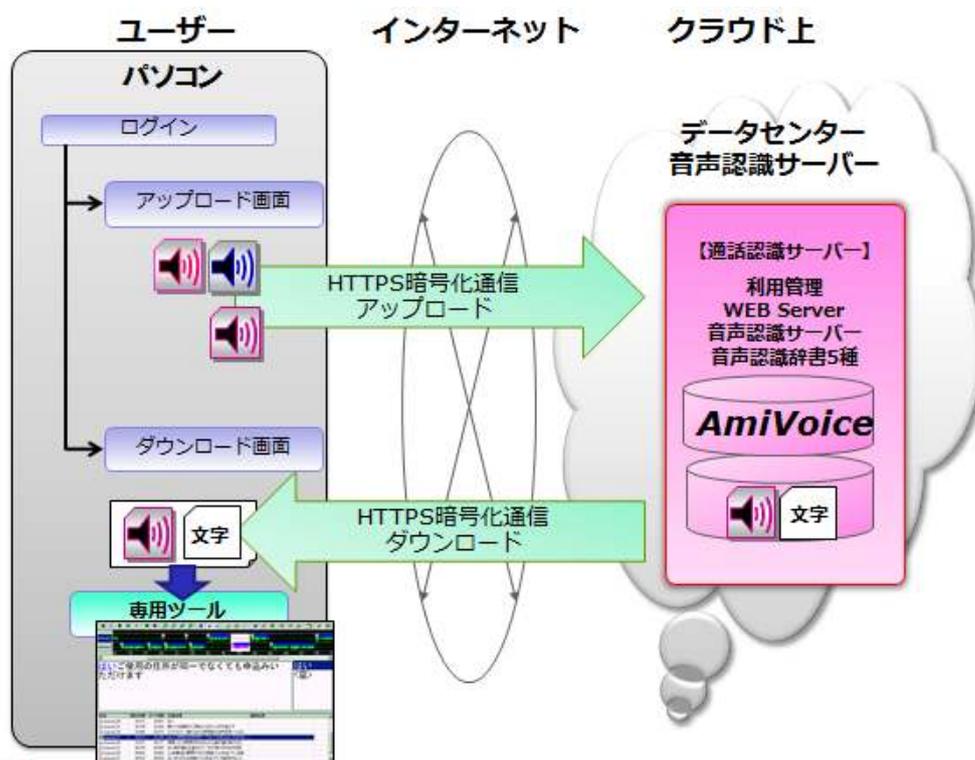
【利用料金】

60円/1分～（月々のご利用額が多い場合は別途定額のバリュープランをご提案いたします）

アドバンスト・メディアはこれからも、業務がますます高度化・多様化していくコールセンター業界に対し、革新的商品の開発と顧客サービスを提供することで、お客様の声が価値となるサービスを展開してまいります。

以上

【システム構成イメージ】



【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 3-1-4 サンシャインシティ文化会館6階

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

設立： 1997年12月

資本金： 45億85百万円 (152,602株) (2012年3月末日現在)

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提供する「ライセンス事業」
 ◆企業内のユーザーや一般消費者へのサービスにAmiVoice®を提供する「サービス事業」

■アドバンスト・メディアについて

アドバンスト・メディアは、独自の音声認識等の技術 AmiVoice®により、“声”で文章入力などができる各種ソリューションを提供してきました。AmiVoice®音声認識エンジンは、利用者毎に声の事前学習（エンロールメント）を行うことなく、すぐに音声入力できます（不特定話者対応）。医療・教育およびエンターテインメント・議事録・コールセンター・ビジネスソリューションの分野で主に利用されています。例えば医療分野においては、導入施設が3,830を超えるまでとなり(2012年3月末日現在)、医療診断の効率化に貢献し、その導入効果が高く評価されています。2008年には音声認識技術 AmiVoice®を活用した「音声入力メール」が、経済産業省の外郭団体である独立行政法人・情報処理推進機構（IPA）主催の「ソフトウェア・プロダクト・オブ・ザ・イヤー®2008」（SPOTY2008）を受賞しました。

■アドバンスト・メディア公式フェイスブックページ <http://www.facebook.com/amivoice>

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客様
経営管理部 広報チーム	CTI 事業部
TEL:03-5958-1307	TEL:03-5958-1091
FAX:03-5958-1032	FAX:03-5958-1033
E-mail: press@advanced-media.co.jp	E-mail: ami-cti-info@advanced-media.co.jp

【Copyright・商標】

Copyright 2012 Advanced Media, Inc.

AmiVoice®およびロゴマークは、アドバンスト・メディアの登録商標です。

記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。