



業界初！通話のリアルタイム音声認識処理をサーバー側で実現 コールセンター向け音声認識ソリューションの新バージョンを提供

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、お客様の声＜VOC：Voice of Customer＞を音声認識で可視化する、コールセンター向け音声認識ソリューションの新バージョン『**AmiVoice® Communication Suite2.0**』を11月18日より発売致します。コールセンター業界初（※当社調べ）となる通話のリアルタイム音声認識をサーバー側で行う方式を採用致しました。

2013年11月14日（木）～15日（金）、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 2013」にてご紹介致します。

【背景】

当社では、2010年春よりコールセンター向け音声認識ソリューション『**AmiVoice® Communication Suite**』を販売しております。お客様との通話内容を文字化する事で、コンプライアンス対策や業務効率化、応対品質の向上を実現できる点が評価され、これまでに56社、10,306ライセンスのご採用頂いております。しかし、セキュリティの観点からハードディスク装置を持たないシンクライアント端末の採用が進み、スペックの低いPCを使用するコールセンターも未だ多いなど、オペレーター端末（クライアントPC）の環境面から、リアルタイム音声認識の導入が難しいというケースが多々ありました。

当社では、このような環境面での課題を解決し、より多くのお客様にご利用頂くため、新バージョンを開発いたしました。

【新バージョン **AmiVoice® Communication Suite2.0** の特長】

(1) 業界初、サーバーによるリアルタイム音声認識を実現

オペレーター端末側の専用アダプタと専用音声認識ソフトによる方式から、IP-PBX から音声抽出しサーバー側で認識するリアルタイム音声認識に方式を変更致しました。これにより、オペレーター端末への専用音声認識ソフトのインストールが不要になると共に、電話機から音声を取得する専用アダプタの設置も不要となりました。

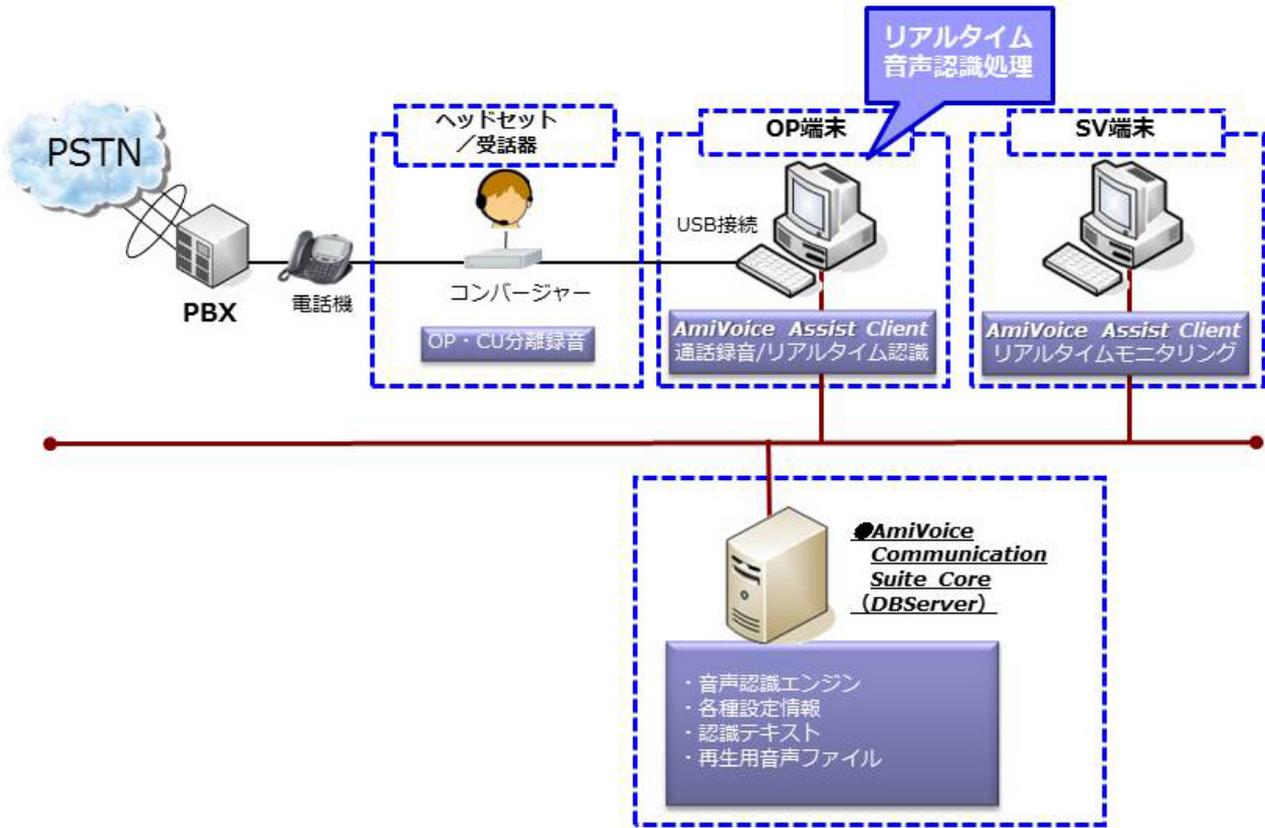
(2) 通話データ管理を容易にし、録音の音声品質を向上

サーバー側で音声認識処理を行うことで、保留や転送があっても1通話1録音を実現し、通話データの管理を容易にしました。加えて、電話機で生じるエコーの影響を大幅に減少させる事により、録音の音声品質が向上しました。これにより、カスタマー側の音声認識精度の向上が見込まれます。

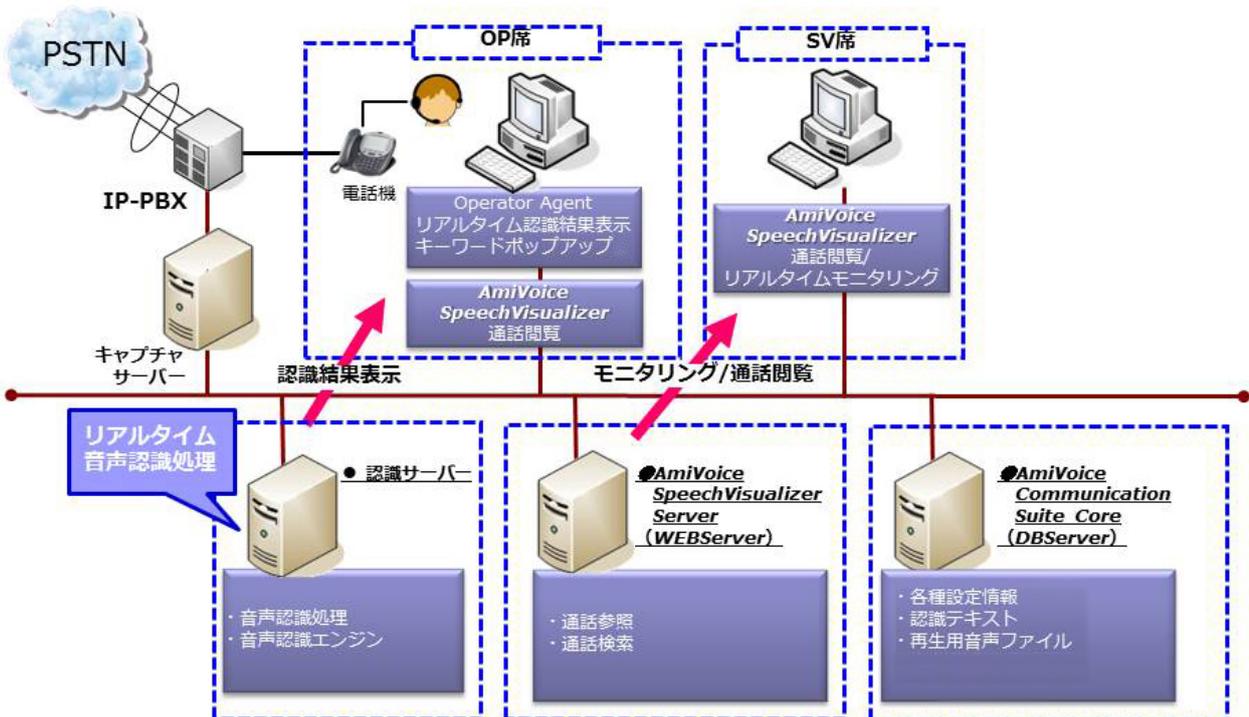
従来**AmiVoice® Communication Suite**をお使いのお客様も2.0へのバージョンアップが可能です（有償）。既に、当ソリューションは大手通販会社に導入が決定しており、従来**AmiVoice® Communication Suite**に加え、新製品である2.0による1億5,000万円の売上増を見込んでおります。

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、お客様の声価値となるサービスを展開してまいります。

【従来の *AmiVoice*[®] *Communication Suite* システム構成図】



【新バージョン *AmiVoice*[®] *Communication Suite2.0* システム構成図】



【リアルタイム音声認識によるモニターイメージ図】



AmiVoice® Communication Suite の概要

コールセンターで生まれる“声”をひとつのデータベースに集約し、様々な活用を可能にした初めてのソリューションです。用途の異なった複数のコールセンター向け音声認識ソリューションをひとつのデータベースに統合し、あらゆる声をシームレスに扱えるようにします。通話時に発話されたキーワードと全文のテキストを連携し、VOC分析や通話モニタリングに活用したり、CTIとの連携により音声認識IVRでの発話情報と文字化された通話データと紐付けを行なったりといった連携を実現します。

- AmiVoice® CallScriber (録音された通話音声を全文テキスト化し分析用データを生成)
- AmiVoice® Speech Visualizer (全通話テキストデータの検索、編集、集計機能)
- AmiVoice® Assist (リアルタイム音声認識による受電業務の効率化と応対品質向上)
- AmiVoice® Ex (顧客対応後のオペレーターによる応対報告の作成)
- AmiVoice® Telephony (音声応答システム (音声認識IVR) 向け音声認識クライアント/サーバー)

以上

<株式会社アドバンスト・メディア>

社 名 : 株式会社アドバンスト・メディア
代 表 者 : 代表取締役 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
U R L : <http://www.advanced-media.co.jp/>
設 立 : 1997年12月
資 本 金 : 45億9,609万円 (15,282,200株) (2013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（不特定話者対応）音声入力が可能です。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・ビジネスソリューションの分野で主に利用されており、例えば医療分野においては、4,280の導入実績を有しており（2013年3月末現在）、医療診断や医療事務作業の効率化に貢献し、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）の表彰制度の対象となり「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:info@advanced-media.co.jp |

【Copyright・商標】

Copyright 2013 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。