



2018年10月10日

株式会社アドバンスト・メディア

AWS のクラウド型コンタクトセンターサービス Amazon Connect と AI 音声認識ソリューション AmiVoice® Communication Suite が連携

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）のコールセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」とアマゾン ウェブ サービス（以下、AWS）のクラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect」が連携し、サービス提供に合意したことをお知らせします。

Amazon Connect は、あらゆる規模の顧客窓口をセルフサービスで構築し、より良いサービスを低コストで提供できるクラウド型のコンタクトセンターサービスです。今回の連携により、Amazon Connect の利用者に対し、AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」を迅速に、より多くのお客様へ提供することが可能になります。

「AmiVoice Communication Suite」は、230 社を超える導入実績を誇るコールセンター業界シェア No.1 の AI 音声認識ソリューションです。音声認識技術 AmiVoice による通話の全文リアルタイムテキスト化に加え、感情解析機能、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等、多数の機能を備えており、対応品質と顧客満足度の向上を支援します。

Amazon Connect との連携により、通話のリアルタイム型、及び、バッチ型 STT 環境のスピーディーな提供を実現いたします。AWS 上に「AmiVoice Communication Suite」のサーバーを全て構築するため、業務の拡大・縮小による席数の増減等は勿論、「AmiVoice Communication Suite」の最新バージョンの提供など、柔軟な提供形態が可能になります。

今回の連携は、これまでの弊社の豊富な実績に加え、認識率・操作性などを総合的にご評価頂き、実現したものです。アドバンスト・メディアでは、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、今後も革新的な製品開発と提供を行い、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。

【AmiVoice Communication Suite 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、さまざまな活用を可能にした業界 No.1 の AI 音声認識ソリューション。お客様との会話をリアルタイムで文字化し、VOC（Voice of Customer）分析や通話モニタリング、コンプライアンス対策にも活用することが可能です。また、オペレーターが会話の中で必ず述べなければいけない必須ワードを画面に表示して発話を促したり、あらかじめ設定した NG ワードを発話した際には管理者、オペレーターの画面に警告を表示したり、音声キーワード検索なども行うことができるため、対応品質の向上にもつながります。

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-communication-suite-cloud>

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 3-1-4 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 : 68 億 6,841 万円 (18,267,524 株) (2018 年 7 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」

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客様
経営管理本部 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

※アマゾン ウェブ サービス、AWS、Amazon Connect は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。