



2018年10月9日

株式会社アドバンスト・メディア

コールセンター向け AI 音声認識ソリューション AmiVoice® Communication Suite に 感情解析機能と LSTM 技術を搭載 ～感情の見える化と認識率の大幅向上を実現～

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）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」に感情解析機能と LSTM 技術を搭載しました。感情解析は、ログイット株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：小宮泰喜 以下、ログイット）の提供する感情解析ソリューション「LVAS」を採用しました。

「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。お客様との会話を文字化し、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等に活用することが可能です。この度、新たに感情解析機能の搭載と、音声認識エンジンにディープラーニングの発展技術であるリカレントニューラルネットワークの「LSTM（Long Short-Term Memory）」の実装を行いました。

【感情解析機能】

喜び、悲しみ、怒りなど、顧客とオペレーターの双方の感情をパラメーターで表示します。通話内容の文字化に加え、感情を可視化することで、随時変動する顧客の感情に合わせた適切なコミュニケーションが可能です。また、オペレーターの対応品質評価やマーケティング戦略などへの活用も可能です。ログイットの提供する感情解析ソリューション「LVAS」を採用いたしました。



【LSTM 技術の実装】

リアルタイムクライアント認識版の音声認識エンジン AmiVoice に LSTM 技術を実装しました。過去の情報を加味しながら処理を行うことで、特に話し言葉を中心とした自然発話の認識率が大きく向上し、従来型の音声認識エンジンと比較してエラー改善率が最大 20%向上しました。

アドバンスト・メディアでは、今後も幅広い分野の業種・業界に向けて、顧客満足度向上・業務効率化に貢献する新しいソリューションや顧客サービスの提供に力を投入してまいります。

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