



音声認識を活用したコールセンタ向け音声統合ソリューション 『**AmiVoice® Communication Suite**』を開発 ～お客様の生の声を経営へ直結させる情報システムを実現～

株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：長谷川一行 以下、アドバンスト・メディア）は、音声認識を活用したコールセンタ向け音声統合ソリューション『**AmiVoice® Communication Suite**』（アミボイス コミュニケーション スイート）を発表いたします。

このソリューションの最初の製品『**AmiVoice® CallScriber / AmiVoice® Speech Visualizer - Suite**版』は2010年3月の正式リリースを予定しており、2009年11月12日～13日に東京池袋サンシャインで開催されるCRM デモ&カンファレンス（URL：<http://www.callcenter-japan.com/tokyo/>）に参考出展されます。なお、価格は約650万円（ライセンスフィー）からとなります。

コールセンタはお客様の声<VOC：Voice of Customer>活用の最前線であり企業戦略上も重要な拠点と位置付けられながら、生の声である通話音声データについてはその活用に限界があり、せっかくの「宝」をこれまで経営に活かしていませんでした。

『**AmiVoice® Communication Suite**』はこのような課題に応えるため、既存の音声認識製品を統合し、高い付加価値をもって相互に情報を連携させる事で、これまでの「音声のテキスト化」の枠を超えてVOC活用を可能とするコールセンタ向け音声統合ソリューションです。

アドバンスト・メディアは、これまでコールセンタ向けに下記の様な音声認識製品群を提供してまいりました。

- **AmiVoice® CallScriber**（録音された通話音声全文を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対応品質向上）
- **AmiVoice® Ex**（顧客対応後のオペレータによる対応報告の作成）
- **AmiVoice® Telephony**（音声認識 I VR <Interactive Voice Response：音声応答システム>：従来のプッシュ操作型 I VRに比較し自動化率向上）

今回、この新しい統合ソリューションの下では、上記の既存製品機能が新たなスイート製品群として生まれ変わり、共通のデータベース/管理機能（**AmiVoice® Communication CORE**）の下に再編・統合され、通話の分析、加工、評価、活用と言った高次機能の拡張も可能になります。

これらの高次機能によって高度なVOC活用が推進され、生のお客様の声を経営及びマーケティングに直結させることが可能になります。また、お客様との接点となるコールセンタ業務でのより一層の顧客満足度向上やコンプライアンス対応強化並びにコスト削減も含めた業務効率化にも役立てて頂くことが可能になります。

『**AmiVoice® Communication Suite**』は今後コールセンタ業務に変革をもたらす強力なソリューションに成長していくことが期待されます。

今後、アドバンスト・メディアは対応スイート製品を順次リリースして参りますが、その最初の製品が『**AmiVoice® CallScriber / AmiVoice® Speech Visualizer - Suite**版』です。従来製品に比べて認識精度向上、分析・可視化機能の追加、活用機能の追加など、大幅な機能刷新が行なわれています。

今回の統合化並びに機能刷新によるメリットは以下の通りです。

1. 【シームレスなソリューション連携】

各スイート製品が一元化されたデータベースを共有することで、統合システムとしてフレキシブルな運用が可能になります。また、今後予定される新機能をプラグインとして順次組み込むことが可能であり、その結果、投資効率／運用効率を大幅に向上させることができます。

2. 【音声認識精度の向上】

保留音除去機能、自動音響学習機能、新音響モデルなどの音響系機能の強化により、認識精度が更に向上します。

3. 【応対品質の向上】

通話情報ポータル活用による情報共有化、柔軟な通話検索機能、メッセージ機能などによって、スーパーバイザーからオペレータへの即時フィードバックが可能となり、電話応対品質の向上に役立てる事ができます。

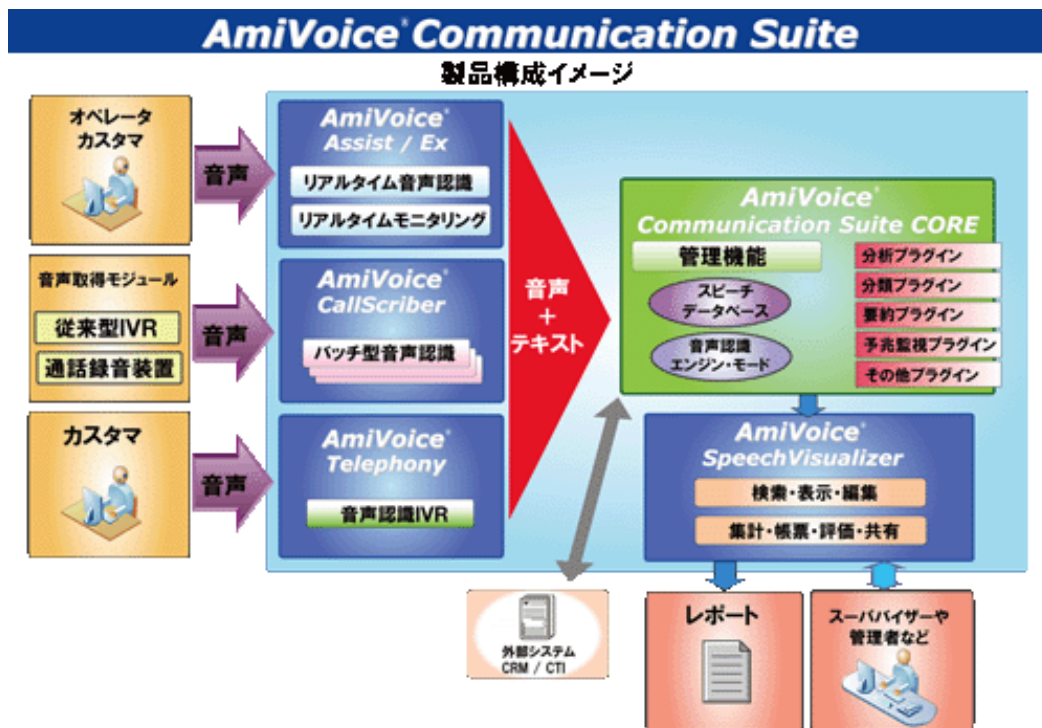
4. 【認識結果分析の可視化と認識結果の活用】

通話の長さ・保留時間などの各種情報を自動集計する帳票機能、音声認証によるユーザ識別機能などを追加して、通話データの高度な活用が可能になります。また、コールセンタ部門の方に限らず、商品企画／マーケティング／経営幹部の間で注目すべき通話内容を共有する事ができるため、活用範囲が全社レベルに広がります。

アドバンスト・メディアは、ますます業務が高度化・多様化していくコールセンタに対して『**AmiVoice® Communication Suite**』関連製品の導入を促し、今後1年間で20セットの販売を目指します。

弊社は、コールセンタ対応音声認識技術 **AmiVoice®** を中心に金融・産業顧客向けに既に340社以上の利用実績を持った音声認識ソフトウェア分野でのトップベンダですが、この豊富な実績と経験を生かし、センタの運用効率を高めるとともに戦略的情報活用を推進するソリューションの開発・提供を推し進め、音声認識の活用分野を一層広げていくよう活動してまいります。

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 : 代表取締役会長 鈴木 清幸・代表取締役社長 長谷川 一行
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 : 44億23百万円(145,352株)(2009年6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・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2,900を超えるまでとなり(2009年3月末現在)、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。

【本件のお問い合わせ】

| 報道関係 | お客様 |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 経営企画部 広報チーム | ソリューション事業部 営業グループ |
| TEL:03-5949-2007 | 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 2009 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。