



2021年6月15日

株式会社アドバンスト・メディア

アドバンスト・メディアが ジェネシスとテクノロジーパートナー契約を締結 ～マーケットプレイス「Genesys AppFoundry®」に コンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューションが登録～

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、ジェネシスクラウドサービス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー、以下：ジェネシス）とテクノロジーパートナー契約を締結しました。また、コンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」が、ジェネシスのアプリケーションマーケットプレイス「Genesys AppFoundry®」に登録されました。Genesys Cloud™との連携により、クラウドコールセンターでの音声認識活用を推進します。



Partner



Advanced Media, Inc.

Genesys Cloud は全世界で 30 万人以上が利用し、毎年 700 億件以上の企業と消費者のコミュニケーションを支える、世界的に高い市場評価を受けているコールセンター・クラウド・プラットフォームです。

この度 Genesys Cloud と、導入実績 No.1^{*}のコンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」との連携が認定され、マーケットプレイス「Genesys AppFoundry®」に登録されました。

Genesys Cloud は週単位の機能追加など拡張性に優れ、安全かつ柔軟な構成が採ることができるオールインワンのコンタクトセンター・ソリューションです。「AmiVoice Communication Suite」と連携することにより、さらに高機能、高品質なコンタクトセンター・ソリューションをご利用いただけます。

また、アドバンスト・メディアとジェネシスは、Genesys Cloud と「AmiVoice Communication Suite」に関する互いの技術情報を共有しながら、密に連携を取り、AI 音声認識を活用したコンタクトセンター向けソリューションの開発・提供を目指します。

【両社ソリューションの連携による主な機能】

- ① リアルタイム音声認識でオペレーターの業務をサポート

Genesys Cloud の通話をリアルタイムにテキスト化することで、通話後の対応履歴入力短縮、資料の自動表示で資料検索時間の短縮、通話データの絞り込み検索など、オペレーターの業務をサポート。コンタクトセンター全体の処理能力の向上を実現します。

② 座席表でコンタクトセンターを可視化、管理者の業務負荷を削減

座席表で全てのオペレーターの状況を可視化。チャット・メッセージ機能、ヘルプ・アラート機能により、オペレーター/管理者の相互コミュニケーションを円滑にします。また在宅勤務や遠隔地の場合でも場所を問わず、管理者からの手厚いフォローを可能にします。

③ クリアな集音で、安定して高精度な音声認識を実現

システム連携により Genesys Cloud ならではの、明瞭な音声を取得できるため、高精度な音声認識を実現。コンタクトセンター専用音声認識エンジンを搭載しているため、コンタクトセンター特有の言い回しも高い認識率でテキスト化することが可能です。

【ジェネシス - エンドースメント】

「昨年の新型コロナウイルス発生以降、在宅化をはじめコンタクトセンターにおける働き方が大きく変わりつつあります。こうした新しい環境の下、コンタクトセンターのマネジメントにおいては、これまで以上に従業員の安全の確保と生産性の向上、さらにはモチベーション維持が課題になっています。こうした課題はもはやマンパワーだけでは解決できず、テクノロジーの活用が重要となります。アドバンスト・メディア様のソリューションと Genesys Cloud が連携することで、コロナ後のニューノーマルに向けて必要なコンタクトセンターの IT 基盤を整備できるものと確信しております。」

ジェネシスクラウドサービス株式会社 代表取締役社長 ポール・伊藤・リッチー

昨今、新型コロナウイルスの感染拡大防止を目的とした働き方の多様化が進み、コンタクトセンター業界にも在宅化の動きが広がっています。在宅コンタクトセンターでは、オペレーターと管理者が遠隔地で連携する必要があり、円滑なコミュニケーションの実現や対応品質・顧客満足度の維持・向上が課題となっています。

アドバンスト・メディアは、今後も運用の多様化が見込まれるコンタクトセンター業界に向け、各社と連携し、新たな働き方を支援するソリューションの提供に努めてまいります。

【Genesys AppFoundry[®]概要】

AppFoundry は、ジェネシスのお客様に向けて卓越したカスタマーエクスペリエンスをサポートする厳選されたアプリケーションとインテグレーションを提供するマーケットプレイスとなります。その目的はジェネシスの全てのプラットフォームに対応したソリューションを一箇所に集約し、有効的なマーケットプレイスを築き上げることです。AppFoundry で貴社のニーズに合った幅広いカスタマーサービスアプリケーションやインテグレーション、サービスをリサーチ・発見・接続してください。現在、360以上のテクノロジーパートナーからの約 430 を超えるアプリケーションをご登録いただいています。

<https://appfoundry.genesys.com/filter/genesyscloud>

【AmiVoice Communication Suite、概要】

オペレーターとお客様との全会話を音声認識技術でテキスト化することで、VOC分析や通話モニタリング、コンプライアンス対策など、様々な活用を可能にする、コンタクト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。音声認識エンジンにディープラーニングの発展技術である「Bi-LSTM (Bidirectional Long Short-Term Memory)」を実装しており、高い認識率を誇ります。

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

※出典：ITR「ITR Market View：AI市場2020」音声認識市場—コンタクトセンター向けベンダー別売上金額シェア
※掲載されている会社名・商品名・サービス名は、原則として各社の商標または登録商標です。

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 3-1-1 サンシャイン 60 42F
- U R L : <https://www.advanced-media.co.jp/>
- 設 立 : 1997年12月
- 資 本 金 : 69億679万円 (18,332,724株) (2020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
経営推進本部 広報チーム	CTI 事業部
TEL : 03-5958-1307	TEL:03-5958-1091
E-mail : press@advanced-media.co.jp	E-mail : info@advanced-media.co.jp