



2018年5月30日

株式会社アドバンスト・メディア

クラウド型コールセンター向け AI 音声認識ソリューション **AmiVoice® Communication Suite Cloud** リアルタイム認識版が 7 月 1 日よりサービス開始 ～通話をリアルタイムで文字化。短期間・低コストでの導入が可能に～

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、クラウド型コールセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite Cloud（アミボイス コミュニケーション スイート クラウド）」のリアルタイム版、「AmiVoice RealtimeScriber Cloud（アミボイス リアルタイムスクライバー クラウド）」を 7 月 1 日よりサービス開始いたします。5 月 30 日（水）、31 日（木）、マイドームおおさかにて開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2018 in 大阪（ブース番号: A-12）」に出展いたします。

「AmiVoice RealtimeScriber Cloud」は、これまで 218 社（2018 年 3 月末現在）への導入実績を誇る、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をもとに、短期間、低コストで利用が可能なリアルタイム音声認識のクラウドサービスです。オンプレミス製品と比較し、5 分の 1 以下の費用でご導入頂けます。業務の拡大・縮小、繁忙期など、業務量に応じて柔軟な変更が可能のため、その時々で最適な利用を行うことができます。

【AmiVoice RealtimeScriber Cloud 概要】

①リアルタイムでの通話文字化により、対応品質向上をサポート

オペレーターとカスタマーの通話をそれぞれのチャネルでリアルタイムに文字化。通話内容からキーワードに紐づいた FAQ の回答や説明資料を自動的に表示し、オペレーターの回答支援を行います。スピーディー且つ適切なお客様対応により、対応品質と顧客満足度の向上を実現します。



キーワードに応じて資料を自動表示

②座席表でオペレーターの顧客対応状況を可視化。センター全体のデータ集約・管理が可能に

フロアの座席表に即した画面レイアウトで、コールセンター全体の状況を一目で把握。顧客との会話や時間、感情認識など、各オペレーターの通話内容が色やアイコンで表示されるため、各座席の状況を感覚的に把握することができます。チャットやアラート機能などにより、オペレーターとスーパーバイザーの相互コミュニケーションを円滑にし、手厚いフォローを可能にします。



モニタリング画面



チャット機能

③音声認識エンジンの自動チューニング機能

書き起こしデータをアップロードすることで、音声認識エンジンが自動学習を行い、認識精度を高めます。音声認識エンジンにはディープラーニング技術を実装しており、高い認識率を誇ります。書き起こしデータを学習させればさせるほど認識率が向上し、より正確にテキスト化することができます。（オプションとして当社にてチューニングを承ることも可能です）。

④各社クラウドサービスとの連携利用が可能

文字化したデータはAmiVoice Communication SuiteのAPIを使ってリアルタイムにAIによるレコメンドシステム、自動要約システム、テキストマイニングシステムなど、他社クラウドサービスとの連携が可能です。サーバーなどの資産を持つことなく、AmiVoice RealtimeScriber Cloudをコアにした付加価値の高い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。

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、革新的な製品開発と提供を行い、お客様の声価値となるサービスを展開してまいります。

【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 : 49 億 7,309 万円 (15,929,405 株) (2018 年 3 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