



2019年11月22日
株式会社アドバンスト・メディア

**日本サード・パーティの
「Third AI コンタクトセンターソリューション」と
アドバンスト・メディアの AI 音声認識
「AmiVoice® Communication Suite」が連携
～飛躍的に進化した音声認識により、さらなるオペレーター支援の充実～**

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 AI 音声認識「AmiVoice Communication Suite（アミボイス コミュニケーション スイート）」と、日本サード・パーティ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：森豊、以下：JTP）の「Third AI コンタクトセンターソリューション」を連携し提供開始した事を、2019年11月22日に発表しました。

JTP の「Third AI コンタクトセンターソリューション」は、AI 機能を活用してコンタクトセンターにおいて顧客満足度の向上や従業員満足度の向上に対する課題を解決するソリューションです。24 時間の顧客対応を実現する AI チャットボットをはじめ、IBM の AI 文章検索エンジン「IBM Watson® Discovery」を活用し大量の情報からお客様の意図に沿う関連情報を「FAQ」「ドキュメント」「コールスクリプト」「過去の対応履歴」等から検索して提示する事によりオペレーターの顧客対応業務を支援する仕組みを提供しております。

アドバンスト・メディアの AI 音声認識「AmiVoice Communication Suite」は、音声認識技術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、応対品質と顧客満足度の向上を支援します。

今回、JTP の「Third AI コンタクトセンターソリューション」は、飛躍的な進化を続ける AI 音声認識「AmiVoice Communication Suite」を連携してオペレーターに対して適切な意思決定を支援する仕組みを強化します。これによりオペレーターの回答品質を均一化して、お客様の満足度を向上させるとともにオペレーター育成の負荷低減に貢献します。

【Third AI コンタクトセンターソリューション オペレーター支援機能の特徴】

- ・ 音声認識エンジン「AmiVoice」によりお客様とオペレーター双方の音声をリアルタイムでテキスト化
- ・ 会話内容をテキストデータとして記録し、オペレーターはお客様との会話に集中できる環境を創出
- ・ 通話中も、終話後も通話内容をテキストで確認可能
- ・ テキスト化した会話内容を元に知識データ検索を実行でき、マニュアル、FAQ、過去の対応履歴等、複数のソースから関連する情報を表示する事で、より精度の高い回答を支援

アドバンスト・メディアは多数の領域特化型の音声認識エンジンを保有しており、幅広い業種・業界にて豊富な導入実績と活用ノウハウを有しています。「AmiVoice Communication Suite」は、これまで300社を超える導入実績があります。

今回、「Third AI コンタクトセンターソリューション」と「AmiVoice Communication Suite」を連携する事により、より精度の高い音声認識をリアルタイムで実現する事で、オペレーター支援を強化し、より AI コンタクトセンターのメリットを享受いただける事ができるようになります。

今後、さらに Third AI コンタクトセンターソリューションの機能充実を進め、サービス展開を拡大してまいります。

【Third AI コンタクトセンターソリューション、概要】

当ソリューションは、チャット対応においてはお客様のお問い合わせに AI が自動応答を行い、AI では回答困難なケースに有人対応へのシームレスな切り替え等が可能なサービスです。Web や LINE など様々なインターフェイスへの対応や、他システムとの連携も可能で、これまで製菓メーカーや、アパレルメーカー、石油関連企業等、幅広い企業で導入が進められています。

お客様からのお問い合わせに AI 音声ボットにより自動応答する事ができます。また、お客様とオペレーターの電話音声のテキスト化と回答候補のレコメンドを通じ対応効率の向上が可能です。

※詳細は下記をご覧ください。

・Third AI Web サイト

<https://ai.jtp.co.jp/>

・ソリューション「AI とクラウドによるこれからのコンタクトセンター」

<https://www.jtp.co.jp/solutions/007-contactcenter/>

【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文字化する事で、VOC 分析や通話モニタリング、コンプライアンス対策等、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（アドバンスト・メディア調べ）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リカレントニューラルネットワークの「LSTM（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>

【日本サード・パーティについて】

日本サード・パーティ株式会社(JTP)は、日本に進出する海外の IT ベンダーやライフサイエンスメーカー向けに、テクニカルサービス、ヘルプデスク、トレーニングなどの技術サービスのアウトソーシングを提供する会社として、1987 年に設立されました。2015 年よりロボティクス事業を、2017 年より Third AI サービスの提供を開始し、ベンダー・メーカーのみならず、幅広い企業のニーズに対する IT サービス展開へと事業を展開しています。

※IBM、IBM Watson ならびに Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp.の商標です。

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 6042 階

U R L : <http://www.advanced-media.co.jp/>

設 立 : 1997 年 12 月

資 本 金 : 68 億 7,175 万円 (18,272,724 株) (2019 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