



2020年2月9日

株式会社アドバンスト・メディア

## アドバンスト・メディアと富士通が 販売パートナー契約を締結

～トータル CRM ソリューションでコンタクトセンターの顧客接点を強化～

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、富士通株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：時田 隆仁、以下 富士通）と販売パートナー契約を締結しました。

パートナー契約の締結により、富士通が取り扱う各種コンタクトセンター向けサービスと AI 音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」を組み合わせたトータルソリューションの提供が可能になります。設計から運用開始後のサポートまで、お客様ごとに最適な提供形態を実現し、更なる業務効率化・顧客満足度向上に貢献します。

「AmiVoice Communication Suite」は、300社を超える導入実績を誇るコンタクトセンター業界シェア No.1<sup>\*</sup>の AI 音声認識ソリューションです。通話内容の即時テキスト化や感情解析をはじめ、音声認識をベースとしたさまざまな機能を提供しており、対応品質と顧客満足度の向上を支援します。

富士通の CRM ソリューションは「FUJITSU Business Application CRMate」シリーズをはじめ、音声基盤、対応履歴管理、FAQ、分析システムなどの各種サービスをお客様ごとに組み合わせ、導入・設置、運用後のコンサルティングまで最適な提供形態を実現するトータルソリューションとなっています。顧客接点強化に特化した専門部隊が精力的に導入を進めており、業種・企業規模を問わず多数のお客様にご利用いただいております。

コンタクトセンター業界では、慢性的な人手不足や複雑なオペレーションといった課題に加え、在宅勤務・クラウド型コンタクトセンターなど、多様化する運用体制への対応も急務となっています。画一的なサービスの提供ではなく、お客様ごとに全く異なる課題を解決するトータルソリューションが求められています。

アドバンスト・メディアの「AmiVoice Communication Suite」と、富士通の CRM ソリューションの連携により、コンタクトセンター市場における課題解決への支援を今後更に推し進めてまいります。

### ■富士通株式会社 デジタルタッチポイント事業部 マネージャー 名倉 孝行様のコメント

AmiVoice Communication Suite を取り扱えることを心より歓迎いたします。

この商品の持つ業界 No.1 の音声認識技術を、ニューノーマル時代を迎えたコンタクトセンターの業務効率化だけでなく、顧客接点業務における DX を実現させるべく、適切にインテグレーションし、より高次元の顧客満足度を創出してまいります。

<https://www.fujitsu.com/jp/services/application-services/enterprise-applications/crm/amivoice/>

※富士通のサイトへ移動します。

### 【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<sup>※</sup>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。

※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（2017～2020年度予測）

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

URL：<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： <a href="mailto:press@advanced-media.co.jp">press@advanced-media.co.jp</a>	E-mail： <a href="mailto:info@advanced-media.co.jp">info@advanced-media.co.jp</a>