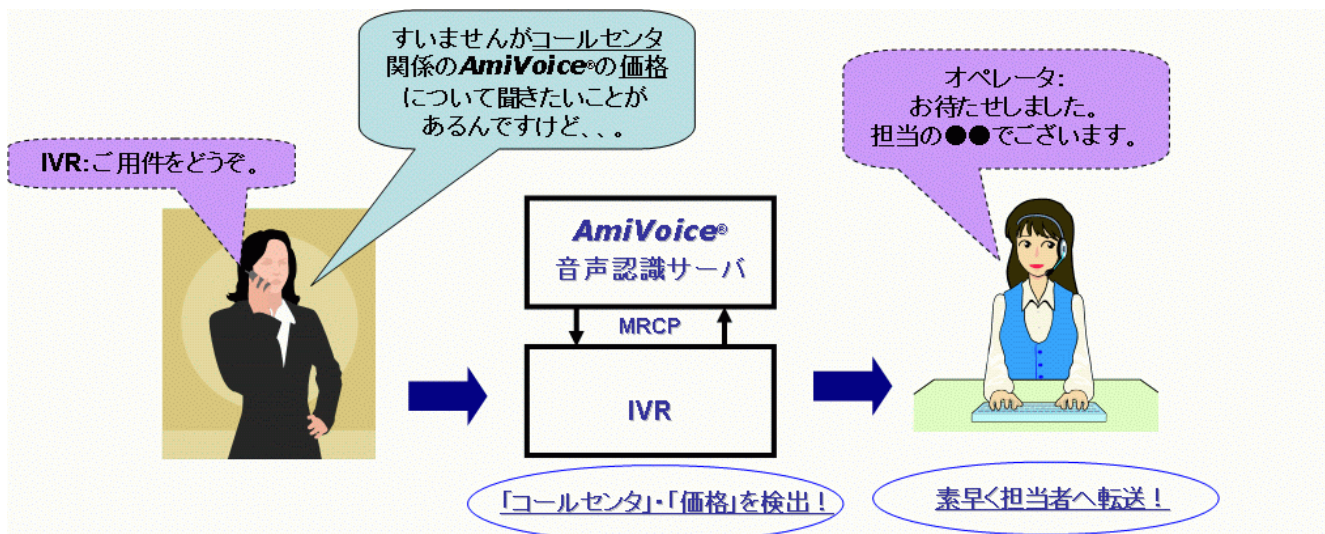


アドバンスト・メディアが国際標準 MRCP プロトコル対応の **AmiVoice®**音声認識サーバを開発 第一弾として CTI のパイオニア、ジェネシス“GVP”との連携を発表

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：鈴木清幸、以下アドバンスト・メディア）は、国際標準に対応した電話自動応答サービス（以下 IVR）向け MRCP※1）対応音声認識サーバを開発しました。これは、“音声ガイダンスに従い、プッシュボタンで番号を選ぶ”従来型 IVR から、人間同士の自然な対話に近い次世代 IVR に進化させ、ユーザにストレスを感じさせない高品位な自動応答サービスを実現します。

本サーバは既に CTI※2）ソフトウェアの世界的パイオニア、Genesys Telecommunications Laboratories ,Inc.(本社：米国カリフォルニア州デーリー・シティ、以下ジェネシス) の IVR ソリューション、Genesys Voice Platform（以下、GVP）との連携を実現しました。今回の MRCP 対応により、国内外の CTI ソリューションベンダーの IVR システムとの連携が容易になり、大規模コールセンターへの **AmiVoice®**音声認識の導入が期待できます。

■AmiVoice®音声認識を用いた次世代自動応答サービス例



今回、連携を実現したジェネシスは、コンタクトセンターにおける顧客サービスの改善、効率を高めるための製品をリリースし、これまでに全世界で 3000 社以上、日本でも 300 社以上に導入され、高い評価を得ております。

ジェネシスの GVP は、インターネットのテクノロジーを応用した最先端の音声セルフサービスソリューションです。インターネットの標準技術を採用することで、自動処理メニューの拡大や、サービス内容の変化に応じたメニューの変更、顧客ごとにパーソナライズ化したメニューの提供など、フレキシブルな音声セルフサービスを実現します。

本サーバは 11 月に製品として発表を行う予定です。

アドバンスト・メディアはジェネシス既存ユーザ 300 社に対し、導入を働きかけるとともに、3 年以内に IVR 向け MRCP 対応音声認識サーバの 20 社導入を目指し、他の IVR ベンダーとの連携を拡大して参ります。

尚、本サーバについては、2008 年 6 月 18 日に、セルリアンタワー東急ホテル（渋谷）で開催される「G-Force Japan 2008」(<https://www.entryweb.jp/genesys/gfj08/>)にて詳細発表いたします。

以上

MRCP※1) (Media Resource Control Protocol)

メディアリソース制御プロトコル。ネットワーク上で音声合成、音声認識、信号生成、信号検出、FAX サーバーといったメディアサービスのリソースを制御するために使われる。

CTI※2) (Computer Telephony Integration)

電話や FAX をコンピュータシステムに統合する技術。サポートセンタ、お客様相談室など、顧客に電話で応対するコールセンタ業務に広く利用されている。最近では顧客データベースと連携したシステムが増えており、顧客のプロフィールや過去の応対履歴、購入履歴などを参照しながら的確なサポートを提供することができるようになっている。

【会社概要】

<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 : 41億9,897 万 3 千円(137,077 株)(2008 年 3 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「ソリューションサポート事業」
◆ 「ソリューションサポート事業」で掘り起こされた市場のニーズに適合するパッケージ商品をライセンスとして提供する「ライセンス事業」
◆ 当社自身が **AmiVoice**®を使い、企業内のユーザや一般消費者へサービス提供を行う「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2,500を超えるまでとなり(2008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。

【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 森脇
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 2008 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。