

※本資料は、両社から重複して配信される可能性があります、何卒ご容赦下さい。

**\*News Release**

2009年2月26日

**アドバンスト・メディアとターボ ソリューションズ、  
声での操作を可能にした音声自動応答システムの共同展開で協業**

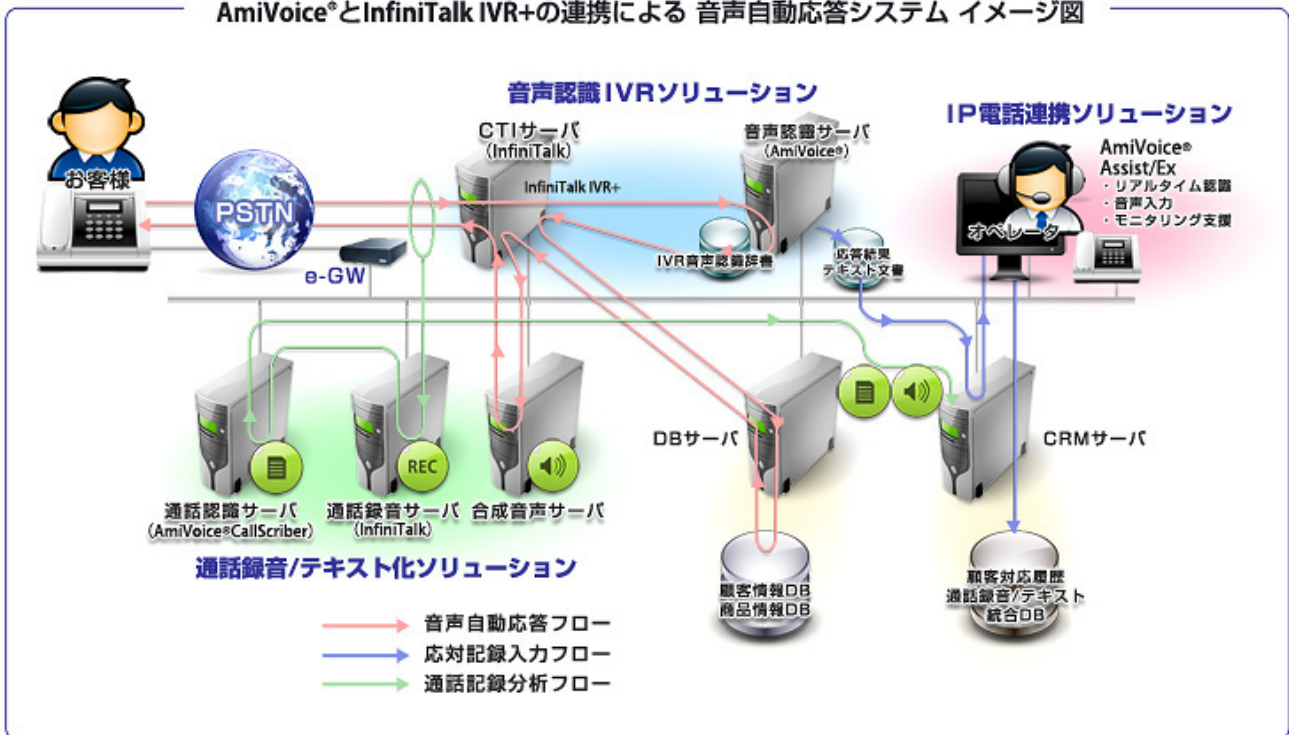
株式会社アドバンスト・メディア(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:長谷川一行、以下アドバンスト・メディア)とターボ ソリューションズ株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役:渡邊肇、以下ターボ ソリューションズ)は、両社の音声コミュニケーション製品を利用した音声自動応答システムの販売および技術面における協業を発表いたします。

近年、米国発の金融危機に端を発する不況により、業務におけるコスト削減のため、定型的な受注・発注などの業務オペレーションの自動化が求められています。また、通話料削減やITシステムとの連携などを目的に、IP電話を導入する企業も増加しています。

今回の協業で本格的に共同展開するソリューションは、完全に声のみによる操作でシステムへの入力から用件完了まで行うことができる、汎用性が高く、コストメリットの高い音声自動応答ソリューションです。本ソリューション導入により、業務オペレーションのトータルコストの低減および効率化が期待できます。

アドバンスト・メディアの音声認識技術「**AmiVoice®**(アミボイス)」と、オープンソースソフトウェア「Asterisk」をベースとしたIP-PBXソフトウェア「InfiniTalk(インフィニトーク)」のIVR(音声自動応答)拡張機能「IVR+(アイブイアールプラス)」を連携させ下記の点で優れたサービスを展開することが可能となります。

**AmiVoice®とInfiniTalk IVR+の連携による 音声自動応答システム イメージ図**



## ■ 便利で使いやすい自動応答ソリューションを提供

利用者はパソコンや専用端末を必要としないため、固定・携帯電話を持つ広い層の顧客がサービスを利用することができます。また、柔軟な音声認識技術**AmiVoice**®の音声認識機能により、人に近い自然な対応で24時間自動サービスを提供することが可能です。

例えば、「えーと、えーと、なんだっけ、カード無くしちゃったんだけど」という様なよくある曖昧な発話を行なった場合、従来の音声認識IVRでは認識出来ませんでした。しかし音声認識技術 **AmiVoice**®では“カード無くしちゃった”のみを結果として、IVR+に伝え、IVR+は紛失担当へ転送する・・・という事が可能になります。

## ■ コストメリットの高いサービス提供基盤

従来、音声認識IVRは高価でしたが、InfiniTalk IVR+は非常に低価格で導入できます。更にWebブラウザから直感的な操作でフローの設計や変更が簡単に行えるため、管理・運用にかかるコストを抑えることができます。従来では難しかった音声認識辞書の作成はユーザー側で作成出来、オプションサービスとして、アドバンスト・メディアが認識精度向上サービスを提供します。

## ■ オープンソースを活用した柔軟性と拡張性に優れたシステム

InfiniTalkはAsteriskベースであるため、外部プログラムやデータベースとの連携のためのインターフェースAGI (Asterisk Gateway Interface)により、要件に対して柔軟にカスタマイズを行うことができます。また、無駄な投資がなく常にビジネスのサイズと用途に最適なROI(投資利益率)の高いシステムを構築・運用することができます。

## ■ コールセンター向けとしての期待効果

InfiniTalkをIP-PBXとして活用した場合、アドバンスト・メディアの音声認識技術**AmiVoice**®を活用したCTIソリューションとの連携で導入効果は最も高くなります。

### ◆ 対応記録の音声入力

顧客との対応情報を記録する際、声で入力すると、キーボードタイピングと比較し約半分の時間で完了します。後処理時間を早く、楽に処理することが可能です。

### ◆ オペレータの対応品質向上やモニタリング効率の向上

InfiniTalkのIP電話機と連携し、リアルタイム音声認識を行う事で、オペレータの報告・記入漏れや私的な判断、重要事項の説明漏れを防止します。

### ◆ VOCの分析や、コンプライアンス対策

InfiniTalkの通話録音機能を用いて録音した音声を認識し、文字データとして記録。カスタマーとオペレータの会話やカスタマーの要望を的確に分析することが容易になります。

アドバンスト・メディアとターボ ソリューションズは既に金融市場において同システムの導入実績があり、今後音声自動応答システムの導入の推進のみならず、官公庁や流通業界などに共同で展開し、2年間で、50社導入を目指します。

また、コミュニケーションの中でも最もベーシックであらゆるサービスで利用可能な固定・携帯電話を利用した音声ソリューションを多様な業種向けに共同で展開し、事業を拡大することで協業してまいります。

以上

## ■ **AmiVoice**®について

<http://www.advanced-media.co.jp/introduction/amivoice.html>

## ■ InfiniTalk IVR+について

<http://www.turbosolutions.co.jp/infinitalk/index.html>

<http://www.turbosolutions.co.jp/infinitalk/ivrplus.html>

## 【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 : 代表取締役会長 鈴木 清幸・代表取締役社長 長谷川 一行  
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 : 43 億 77 百万円(143,602 株)(2008 年 12 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「ソリューション事業」  
◆**AmiVoice**®を組み込んだアプリケーション商品を提供する「ライセンス事業」  
◆企業内のユーザーや一般消費者へのサービスに**AmiVoice**®を提供する「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・コールセンター・ビジネスソリューションの分野で主に利用されており、例えば医療分野においては、導入施設が 2,700 を超えるまでとなり(2008 年 12 月末日現在)、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。2008 年には音声認識技術**AmiVoice**®を活用した「音声入力メール」が、経済産業省の外郭団体である独立行政法人・情報処理推進機構(IPA)主催の「ソフトウェア・プロダクト・オブ・ザ・イヤー®2008」(SPOTY2008)を受賞しました。

### <ターボ ソリューションズ株式会社>

社 名 : ターボ ソリューションズ株式会社  
代 表 者 : 代表取締役 渡邊 肇  
本 社 : 東京都文京区湯島 3-10-7 NOVビル 3F  
U R L : <http://www.turbosolutions.co.jp/>  
設 立 : 1999 年 8 月  
資 本 金 : 4,650 万円  
事 業 内 容 :  
1. IP-PBXソフトウェアパッケージ製品の開発・販売・保守サービス(IP-PBX InfiniTalk)  
2. SIPサーバ、IP電話、e-GateWayなどの通信機器販売及び保守サービス  
3. コールセンター構築のシステムインテグレーション  
4. 通信ネットワークの構築及びコンサルティング  
5. セキュリティ製品の開発・販売・保守サービス(フォレンジックサーバTrueWitness)  
6. Webアプリケーション受託開発・保守サービス(PHP/MySQL/PostgreSQL/Ajax等)

### <報道関係者お問合せ>

#### ■株式会社アドバンスト・メディア

経営企画部 広報チーム

TEL: 03-5949-2007

FAX: 03-5958-1032

E-mail: [press@advanced-media.co.jp](mailto:press@advanced-media.co.jp)

#### ■ターボリナックス株式会社

広報

TEL: 03-5766-1660

E-mail: [press@turbolinux.co.jp](mailto:press@turbolinux.co.jp)

<お客様お問い合わせ>

■株式会社アドバンス・メディア  
ソリューション事業部 営業グループ 森脇  
TEL:03-5958-1091  
FAX:03-5958-1033  
E-mail:info@advanced-media.co.jp

■ターボ ソリューションズ株式会社  
営業本部 大場  
TEL:03-5818-6626  
FAX:03-5818-6627  
E-mail:info@turbosolutions.co.jp

※記載された会社名および製品名などは該当する各社の商標または登録商標です。