



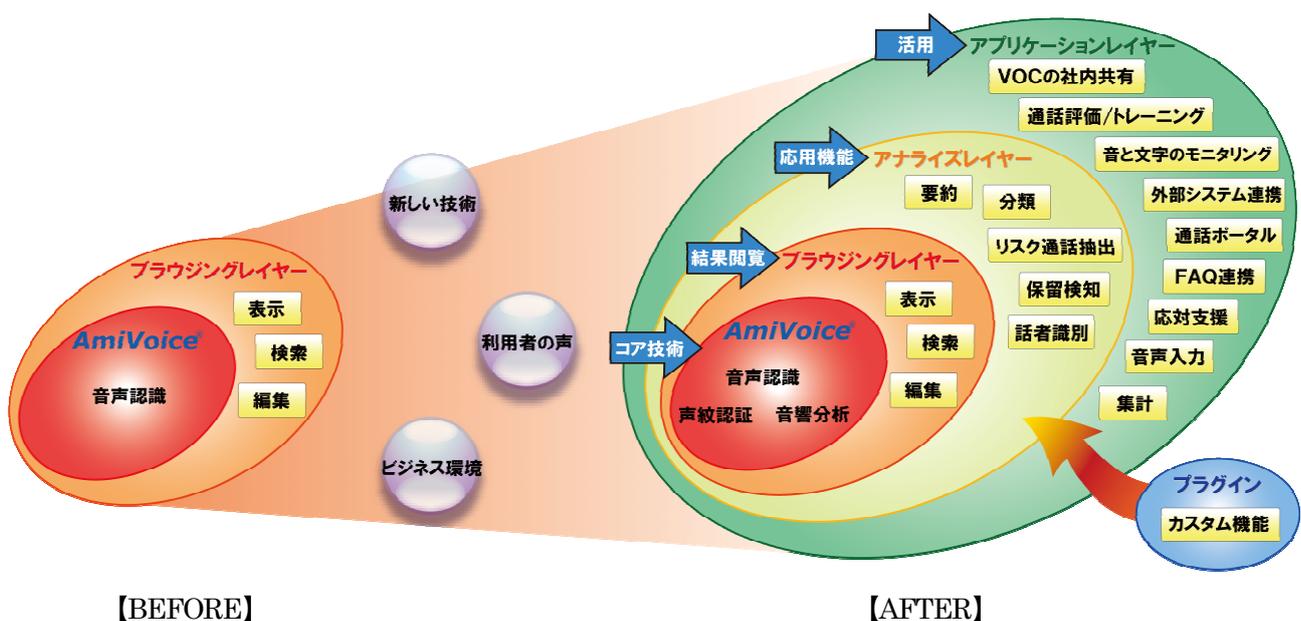
日本初、 音声認識を活用したコールセンタ向け音声統合ソリューション 『AmiVoice® Communication Suite』を販売開始 ～お客様の生の声を経営へ直結させる情報システムをニチイ学館に初導入～

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）は、音声認識を活用したコールセンタ向け音声統合ソリューション『**AmiVoice® Communication Suite**』（アミボイス コミュニケーション スイート）を2010年4月より販売いたします。当ソリューションは、日本で初めて、お客様の声を要約・分析し、経営に活用させることができる音声認識技術を活用した情報システムです。販売価格はライセンスフィー700万円～（30席を想定）です。

当ソリューションは、2010年4月より、株式会社ニチイ学館（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：寺田大輔 以下、ニチイ学館）に導入・稼働予定です。今回の採用は、弊社金融・産業顧客向け340社以上の導入実績および当ソリューションの利便性・コストパフォーマンスを評価頂いたものです。

コールセンタは、お客様の声<VOC : Voice of Customer>活用の最前線であり、企業戦略上も重要な拠点と位置付けられながら、生の声である通話音声データについてはその活用に限界があり、せっかくの「宝」をこれまで経営に活かしてきていませんでした。『**AmiVoice® Communication Suite**』はこのような課題に応えるため、既存のコールセンタ向け音声認識製品*）を統合し、高い付加価値をもって相互に情報を連携させることで、VOC活用を可能とするコールセンタ向け音声統合ソリューションです。お客様との接点となるコールセンタ業務でのより一層の顧客満足度向上やコンプライアンス対応強化並びにコスト削減も含めた業務効率化にも役立てて頂くことが可能になります。

今回、この新しい統合ソリューションでは、共通のデータベース/管理機能を中心に、既存製品群を統合いたしました。また、通話の分析、加工、評価、活用と言った高次機能の拡張も可能になります。



※一部機能には開発予定のものも含まれております。

今回、提供するソリューションのメリットは以下の通りです。

1. 【認識結果分析の可視化と認識結果の活用】

通話の長さ・保留時間などの各種情報を自動集計する帳票機能を追加いたしました。また、要約・分析・抽出などの通話データの高度な活用が可能になるので、コールセンタ部門の方に限らず、商品企画／マーケティング／経営幹部の間で注目すべき通話内容を共有する事ができ、活用範囲が全社レベルに広がります。

2. 【シームレスなソリューション連携】

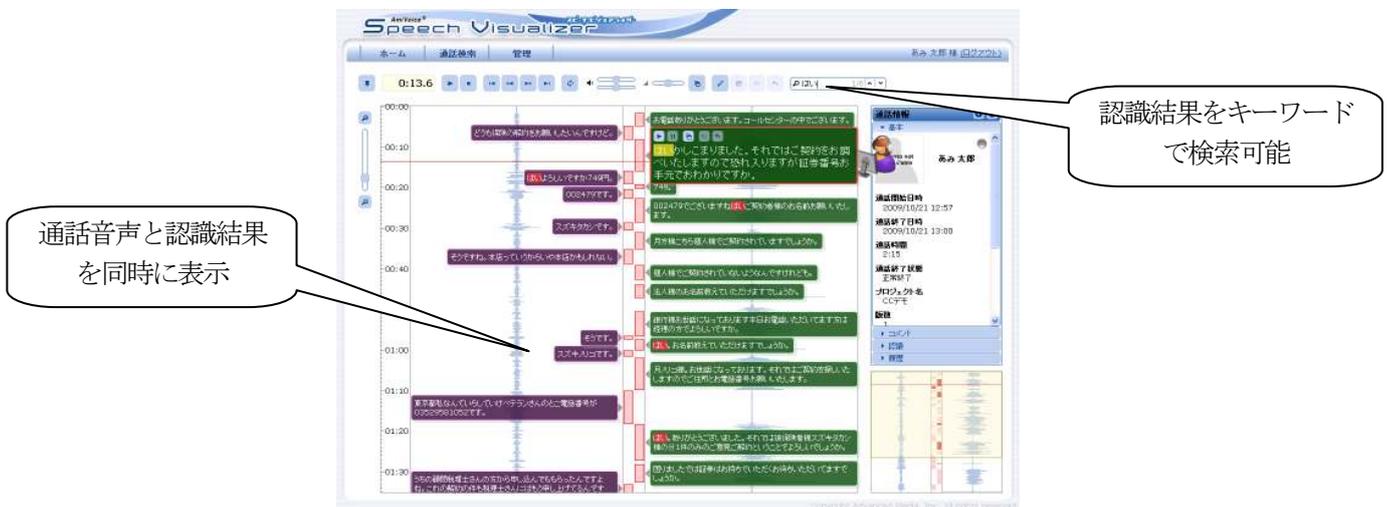
各製品が一元化されたデータベースを共有することで、統合システムとして各製品間のデータ連携・運用の一元化などフレキシブルな運用が可能になります。また、今後予定される新機能をプラグインとして順次組み込むことが可能であり、その結果、投資効率／運用効率を大幅に向上させることができます。

3. 【音声認識精度の向上】

保留音除去機能、自動音響学習機能、新音響モデルなどの音響系機能の強化により、認識精度が更に向上します。

4. 【応対品質の向上】

ポータル画面活用による情報共有化、柔軟な通話検索機能、メッセージ機能などによって、スーパーバイザーからオペレータへの即時フィードバックが可能となり、電話応対品質の向上に役立てる事ができます。



【画面イメージ】

アドバンスト・メディアは、業務がますます高度化・多様化していくコールセンタに対して『**AmiVoice® Communication Suite**』関連製品の導入を促し、今後1年間で20セットの販売を目指します。

当社は今後さらなる業務・システムの全体最適化を進め、業務効率改善による収益性の確保および顧客サービス向上を通じ、音声認識の活用分野を一層広げていくよう活動してまいります。

以上

*) 既存の弊社音声認識製品

- **AmiVoice® CallScriber** (録音された通話音声全文テキスト化し分析用データを生成)
- **AmiVoice® SpeechVisualizer** (全通話テキストデータの検索、編集、集計機能)
- **AmiVoice® Assist** (リアルタイム音声認識による受電業務の効率化と応対品質向上)
- **AmiVoice® Ex** (顧客対応後のオペレータによる応対報告の作成)
- **AmiVoice® Telephony** (音声認識 I VR <音声応答システム> : 従来のプッシュ操作型 I VR に比較し自動化率向上)

<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 : 45億85百万円(152,602株)(2009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・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2,950を超えるまでとなり(2009年9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。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。

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客様
経営管理部 広報チーム	ソリューション事業部 営業グループ
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

【Copyright・商標】

Copyright 2010 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。