

「AmiVoice ISR Studio」は、国内シェア No.1^{※2}の AI 音声認識 AmiVoice を活用した高精度な音声認識と簡単なシナリオ作成、クラウド環境での利用により、電話対応の自動化を手軽に始められるサービスです。

本サービスは、自動対話の実現において課題となる音声認識に関し、ボイスボットに最適化した「氏名」「住所」「電話番号」「肯定/否定」などの専用音声認識エンジンや、自由発話に対応した汎用音声認識エンジンをご用意しています。さらに、業務に合わせて「数字」「商品名」「証券コード」などの音声認識エンジンをお客様ご自身で作成でき、対話内容に応じて最適な音声認識エンジンを使い分けることで、高精度な音声認識による柔軟な自動対応を実現します。

また、直感的な UI により、誰でも簡単に対応シナリオを作成・運用することができ、短期間で PDCA サイクルを回すことが可能です。

さらに、クラウド型のため設備投資の必要がなく、すぐにボイスボットを導入できます。受付業務や一次対応などの定型的な対応をボイスボットに任せることで、24 時間 365 日の対応が可能となり、あふれ呼^{※3}や放棄呼^{※4}の削減、カスタマーエクスペリエンス (CX) の向上に貢献します。

■導入効果（ベータ版利用実績）

- ・用途：プロ野球番組案内
- ・期間：2023 年 2 月～現在
- ・効果：月間約 4,000 件の案内を完了。
7 割は当日再入電がなく、有人対応時間の削減を実現。

■利用シーン

- ・資料請求受付
 - ・商品注文受付
 - ・修理依頼受付
 - ・要件ヒアリングとコールバック受付
 - ・各種案内の自動化
- など

【「AmiVoice ISR Studio」の特長】

1. ボイスボットの用途に合わせた音声認識エンジンをユーザー自身が作れる

ボイスボットのシナリオに合わせ「お客様番号」「商品名」などの音声認識エンジンをユーザー自身で作成できます。さらに、「氏名」「住所」「電話番号」「自由発話向け」などの音声認識エンジンも標準でご用意。高精度で柔軟な自動対応が可能です。

2. 直感的な UI でボイスボットのシナリオをどなたでも簡単に構築・運用

ガイダンスやヒアリング、分岐、転送などのシナリオは、直感的な UI によりノーコードで作成。シナリオはすぐに利用でき、完了率向上に重要な「作成→調整→利用→改善」に関わる一連のプロセスをスムーズに実行できます。

3. クラウド型でのサービス提供と、サンプルシナリオにより短期間で利用開始

クラウドサービス（SaaS）での提供により、電話設備や回線契約は不要。また「あふれ呼受付」「コールバック受付」「故障受付」「注文受付」「控除証明書再発行」「電話取次」など、豊富なサンプルシナリオにより、短期間での利用開始を実現します。

■「AmiVoice ISR Studio」製品ページ

<https://www.advanced-media.co.jp/lp/isr-studio/>

アドバンスト・メディアでは、お客様対応窓口などでの AI 音声認識の活用を通し、顧客満足度向上・業務効率化を実現する新しいソリューションや顧客サービスの提供に力を入れてまいります。

※1 リックテレコムから 2022 年 10 月下旬に発刊

※2 出典：ecarlate「音声認識市場動向 2023」音声認識ソフトウェア/クラウドサービス市場

※3 コンタクトセンターにおいてピーク時などに電話があった際にオペレーター数が足りず対応できないこと。また、入電数が電話回線数を上回り話中状態が続き、いつまでも繋がらない場合のこと指します。

※4 放棄呼（ほうきこ）は、コンタクトセンターにおいてオペレーターに繋がる前に顧客が切断したコールや、システム側でコールが集中したときに機械的に切断したコールを指します。

以上

■アドバンスト・メディアについて

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 3031 万円（18,392,724 株）（2023 年 3 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」

1997 年に設立。Interactive Systems, Inc.（米国）と日本語音声認識 AmiVoice を共同で開発し事業化。2005 年には、音声認識専門の企業として初の東京証券取引所マザーズ市場（現：グロース市場）に上場し、音声認識事業で日本で初めて通年ベースで黒字化を達成しています。

「HCI（Human Communication Integration）の実現」をビジョンに掲げ、人が機械に自然に意思を伝えられる「ソフトコミュニケーションの時代」を拓くべく、音声認識ソフトウェア・クラウドサービス市場シェア No.1（出典：ecarlate「音声認識市場動向 2023」）の音声認識 AmiVoice を主軸にした事業を展開。会議、医療、コールセンター、建設・不動産、物流・製造などの領域特化型エンジンとして、幅広いシーンで活用されています。

<https://www.advanced-media.co.jp/>

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客さま
経営推進本部 広報チーム ・ E-mail： press@advanced-media.co.jp ・ TEL：03-5958-1307	CTI 事業部 ・ E-mail： info@advanced-media.co.jp