



2024年8月8日

株式会社アドバンスト・メディア

## コンタクトセンターのためのセキュアな大規模言語モデル

### 「AOI LLM for AmiVoice<sup>®</sup> Communication Suite」8月下旬リリース

～要約生成、Q&A 抜粋、VoC 抽出など、目的に合わせた活用を高精度に実現～

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、コンタクトセンター向けに、ローカル環境でセキュアに大規模言語モデル（LLM）を利用可能な「AOI<sup>※1</sup> LLM for AmiVoice Communication Suite（アオイ エルエルエム フォー アミボイス コミュニケーション スイート）」を、2024年8月下旬よりリリースします。



# AOI LLM

for **AmiVoice Communication Suite**

自社環境内で利用可能な生成AI



コンタクトセンターでは、個人情報を含む膨大な機密情報を取り扱っています。外部に流出することで顧客に及ぼす直接的・間接的な被害は甚大で、企業においても金銭的被害に加え、社会的な信用を失うなど、さまざまなリスクを負う可能性があります。そのためコンタクトセンターでは、生成AIとシステムを連携させる場合、データセキュリティの確保が重要となっており、機密情報が漏洩しないよう対策を講じる必要があります。

「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」は、データを一切外部に出す必要がないため、顧客との通話内容など個人情報や機密情報を多く含むデータでも安心して生成AI（LLM）を活用できます。なお本サービスは、コンタクトセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」のオプションとして提供します。



生成 AI の回答文についてハルシネーションを防ぐための対応として、目的に合わせたファインチューニングを行いお客様専用のモデルを作成します。さらに、外部情報を利用して回答を生成する技術、検索拡張生成（Retrieval-Augmented Generation, RAG）を組み合わせることで、回答の正確性の向上を実現しました。

## 5. ベースモデルの選択が可能。さらに最新のベースモデルに変更することが可能

公開されているローカルで利用可能な生成 AI（LLM）から、お客様の利用目的に最適なモデルを適用。また、技術の進展にともない、最新のベースモデルに変更することが可能です。

### ■ 「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」製品ページ

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/aoi-llm>

### ■ 導入までの流れ



### ■ 「AmiVoice Communication Suite」について



「AmiVoice Communication Suite」は、業界シェア No.1<sup>※2</sup>の AI 音声認識 AmiVoice を搭載したコンタクトセンター向けソリューションです。通話内容の全文テキスト化に加え、感情解析機能、話題抽出機能、管理者による複数通話同時モニタリング、オペレーター業務支援など、多数の機能を備えており、通話内容の可視化と応対品質向上を支援します。

クラウド版/オンプレミス版、リアルタイム認識処理/バッチ認識処理をご用意し、コンタクトセンターの席数・規模に関わらず、柔軟な運用が可能です。

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

※1 AOI とは「AmiVoice Ontology Integrated」の略で、AmiVoice のオントロジー融合技術のこと。AOI はメタ認知などの知識処理に優れており、生成 AI との連携などにより高速で高精度の知識処理を行うことができます。

※2 出典：合同会社 ecarlate「音声認識市場動向 2024」音声認識ソフトウェア/クラウドサービス市場

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  
**U R L** : <https://www.advanced-media.co.jp/>  
**設 立** : 1997 年 12 月  
**資 本 金** : 69 億 3031 万円 (18,392,724 株) (2024 年 3 月末現在)  
**事 業 内 容** : ◆企業および企業内のユーザーや一般消費者へ AI 音声認識アミボイスをサービス利用の形で提供する「サービス事業」  
◆AI 音声認識アミボイス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」  
◆AI 音声認識アミボイス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」

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、音声認識専業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 2024」) 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。

#### 【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客さま
経営推進本部 広報グループ ・ E-mail : <a href="mailto:press@advanced-media.co.jp">press@advanced-media.co.jp</a> ・ TEL : 03-5958-1307	CTI 事業部 ・ E-mail : <a href="mailto:info@advanced-media.co.jp">info@advanced-media.co.jp</a>