



2024年12月17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® Communication Suite」を、
ソフトバンクのコールセンターへ導入
～通話の自動要約を目的とした共同検証でファインチューニングを行い、
最先端の LLM を超える精度を実現～**

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、ローカル環境でセキュアに利用可能なコンタクトセンター向け大規模言語モデル（LLM）「AOI 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、お客様との通話内容の要約業務のため、ソフトバンク株式会社（以下、ソフトバンク）のコールセンターへ導入しました。



「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」は、機密情報を含む通話データを一切外部に出さず、お客様のローカル環境で、通話内容の生成要約や Q&A の抜粋、VoC（お客様の声）抽出などができる生成 AI サービスです。

この度、アドバンスト・メディアが、長年の音声認識エンジンのチューニングにより培った、パラメータ調整や学習データの整備といった、顧客データを AI に学習させるための優れた知見を、LLM の学習に活かし、それをコールセンター業務を熟知したソフトバンクが持つノウハウに基づき、高いレベルで評価・分析を行いながらチューニングの方針を両社で検討し決定したことで、非常に高いファインチューニングの効果を得ることに成功しました。

その結果、「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」による要約の品質が、ソフトバンクが定めた「具体性」「可読性」「正確性」といった独自の要約精度評価基準において、最先端の LLM よりも優れた要約精度を達成したため、お客様との通話内容の要約業務に生成 AI（人工知能）の導入を 2024 年 10 月から開始しました。結果、業務経験が浅い新オペレーターの要約業務の作業時間を約 30%削減できる目途が立ちました。

また、可用性・保守性の高い API とハードウェアリソースに応じて LLM の処理性能を最大化させる機能を併せて提供することにより、導入中のコールセンターシステムと「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」のスムーズなシステム連携を実現しています。

ソフトバンクは、当社が提供する国内シェア NO.1^{※1}の AI 音声認識 AmiVoice を搭載した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」を、2019 年より同社のコー

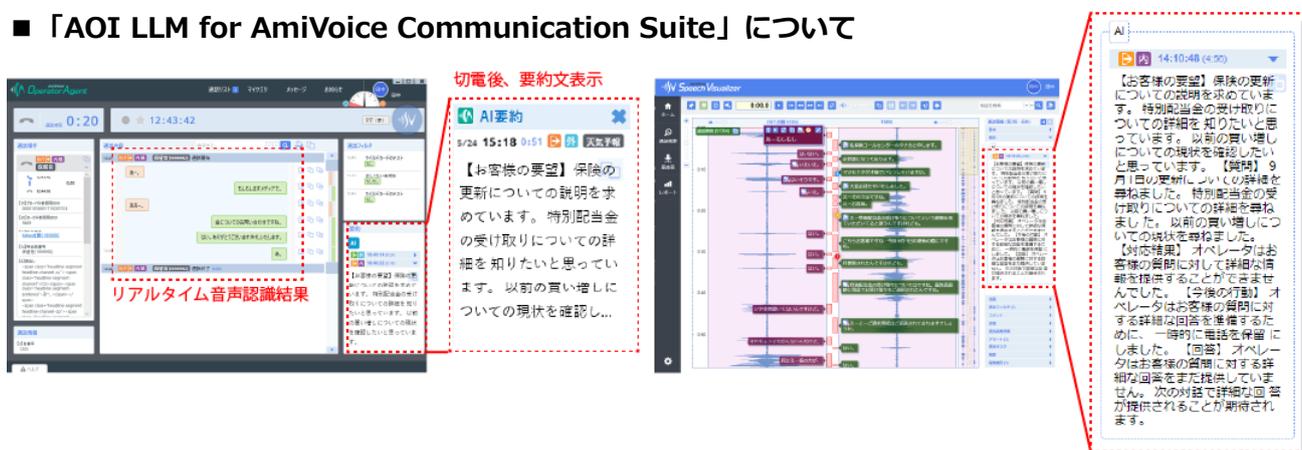
ルセンターに導入しています。個人情報を含む顧客情報を扱うコールセンターでは、高いレベルのセキュリティの確保が必須です。このため、LLM の導入においても厳格なデータ保護とプライバシー管理が求められていました。そこで、セキュリティの確保されたローカル環境で稼働する LLM の検証を、アドバンスト・メディアと共同で行ってきました。

ベースモデルについては、さまざまな検証の結果、Meta 社が提供する Llama に東京科学大学(旧・東京工業大学)が日本語能力を強化した大規模言語モデルである Swallow-70b が今回の用途において、高い性能を発揮したため採用を決定しました。

「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」は、ソフトバンクのコールセンターにおいてお客様との通話内容の要約業務に活用がされます。

アドバンスト・メディアでは、高い要約精度を実現した「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」の活用を、さまざまな企業や団体に拡大していくことで、コンタクトセンタービジネスの変革を推進し、より効率的で高品質な顧客サービスの提供を実現してまいります。

■ 「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」について



「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」は、機密情報を含む通話データを一切外部に出さずお客様のローカル環境で、通話内容の生成要約や Q&A の抜粋、VoC (お客様の声) 抽出などができる生成 AI サービスです。幅広い業界のコンタクトセンターにおける導入実績に基づく知見や専門技術を用いたカスタマイズおよびシステムインテグレーションにより、コンタクトセンター業務に最適化しています。クラウド提供型生成 AI サービスのような利用回数などの制限なくご利用いただけます。なお、「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」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ています。

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

■ 「AmiVoice Communication Suite」について



「AmiVoice Communication Suite」は、国内シェア NO.1^{※1}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対応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 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

※AOI について：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る。AOI はこれまでの AI に形式知の知識ベースを付与した音声 AI であり目的特化による高精度を特長とする。オントロジーとは第 2 次 AI で提唱された静的な知識表現の 1 つである。

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 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 : press@advanced-media.co.jp ・ TEL : 03-5958-1307	CTI 事業部 ・ E-mail : info@advanced-media.co.jp