



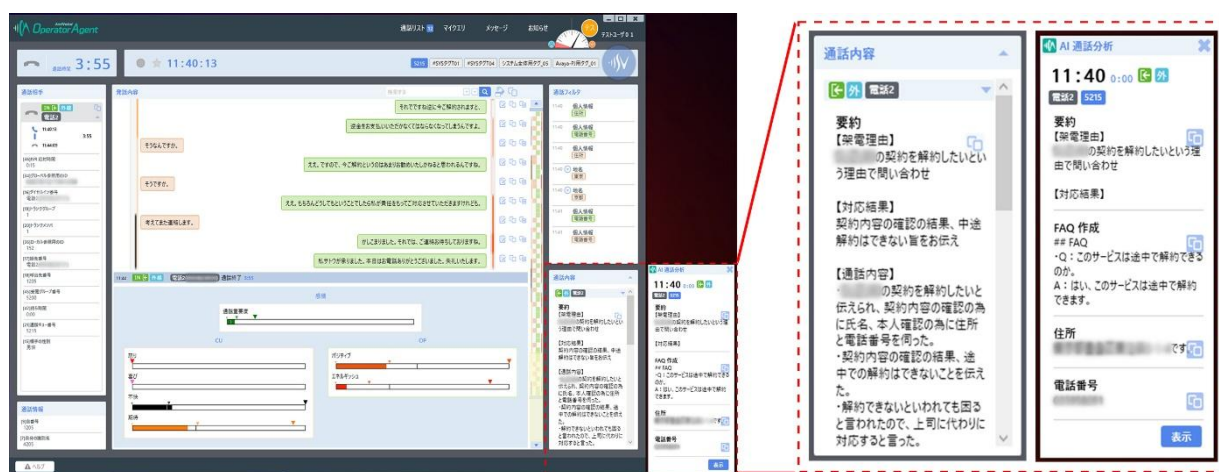
2025年2月26日

株式会社アドバンスト・メディア

コンタクトセンター向け音声認識ソリューション 「AmiVoice® Communication Suite4.4」3月上旬リリース 外部生成 AI 連携機能を新搭載

～通話内容を生成 AI へシームレスに連携。用途に合わせたモデルの使い分けも可能に～

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、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「AmiVoice Communication Suite4.4（アミボイス コミュニケーション スイート）」を3月上旬にリリースし、外部生成 AI 連携機能などを新たに追加いたします。



生成 AI を筆頭に、さまざまな AI が急速に進化・普及する中で、コンタクトセンター業界においても各種業務への AI 活用のニーズが日増しに高まっています。

一方、当社ユーザーへ実施した AI の活用状況に関するヒアリングによると、通話のテキスト化や要約など、それぞれの作業に適した複数の AI ソリューションを併用する際、画面遷移の繰り返しやクリック・コピー&ペースト（コピペ）操作など、非効率な業務プロセスが多く発生していることが判明しました。

そのような中「AmiVoice Communication Suite」に、「ChatGPT」と「Azure OpenAI Service」との連携機能を新たに搭載しました。^{※1} 通話内容の文字起こしから生成 AI による要約、CRM（顧客管理システム）への連携まで、シームレスなワークフローを実現し、オペレーターの業務負担を大幅に軽減します。

また従来よりオプション提供している、ローカル環境でセキュアにご利用可能な当社製の生成 AI「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）」も引き続き提供しており、複数の生成 AI を用途に応じて柔軟にご活用いただくことが可能です。

例えば、通話内容からお客様情報（社名・名前・注文製品名など）を「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」で抽出し、抽出した情報をユーザーの CRM に自動で反映、一方で「Azure OpenAI Service」を用いて要約処理を行うといった高度な自動化を実現します。

さらに、新たに連携する外部生成 AI では、プロンプトをユーザー自身で自由に設定することができ、企業ごとの業務プロセスやニーズに最適化された高品質な出力が可能です。

「AmiVoice Communication Suite4.4」では外部生成 AI 連携機能の他、ユーザーからの機能追加要望への対応として事前に登録したキーワードを音声認識すると、関連する資料や情報を自動表示するポップアップ機能に「通話フィルター手動実行カウント」を搭載。表示された資料や情報のクリック数をカウントすることで、オペレーターが必要とする情報を適切に提供できているか把握することができます。

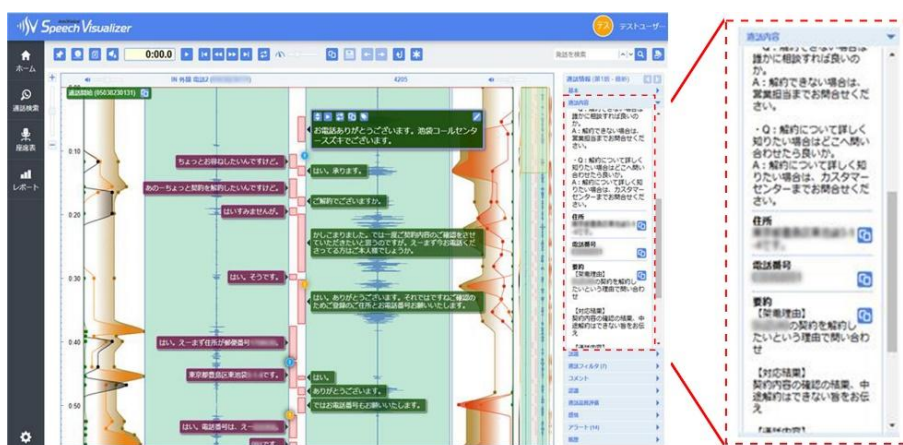
さらに、SAML 認証によるシングルサインオン (SSO) にも対応し、ユーザーは一度のログインで複数のサービスにアクセスが可能になりました。

アドバンスド・メディアでは、今後も連携する生成 AI サービスを順次拡充していくことで、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。

■ 「AmiVoice Communication Suite4.4」の主な新機能

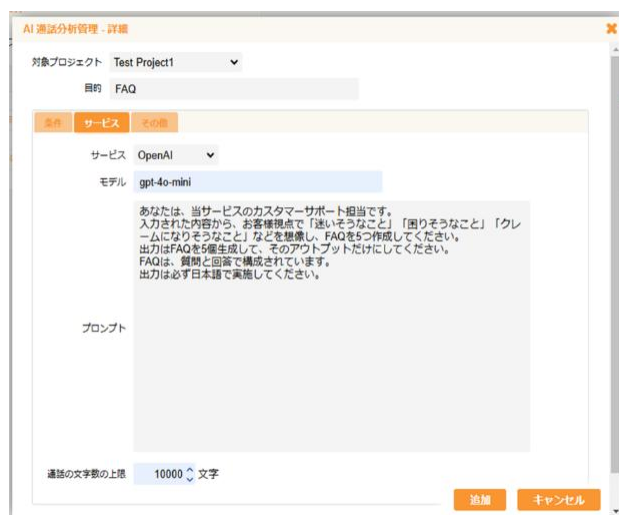
1. 外部生成 AI とのシームレスな連携が可能に

「AmiVoice Communication Suite」と「ChatGPT」「Azure OpenAI Service」との連携を実現。テキスト化された通話内容を外部生成 AI へシームレスに連携できることで、コンタクトセンターの業務効率化を促進します。今後もユーザーの要望に応じて順次、最新の生成 AI サービスとの連携を拡充する予定です。



2. 複数の生成 AI を用途に応じて柔軟に使い分け

当社製の生成 AI 「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」や、連携可能な外部生成 AI を柔軟に組み合わせてご利用いただけます。要約は「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」、お客様の声 (VoC) の分析は「ChatGPT」など、複数モデルを用途に応じてご利用可能です。また、自由なプロンプトの設定で、業務ごとのニーズに最適化された高品質な出力を実現します。



3. 通話フィルタ手動実行カウントにより、表示された情報や資料の活用状況を可視化

ポップアップ機能により表示された資料や情報のクリック数をカウントすることで、オペレーターの活用状況を可視化。資料や情報がオペレーターの業務に適切に貢献しているか把握することができます。

4. SAML 認証によるシングルサインオン (SSO) に対応

SAML 認証によるシングルサインオン (SSO) に対応し、ユーザーは一度のログインで複数のサービスにアクセスが可能になりました。サービスごとのログインが不要になることで業務効率を高め、アカウント・パスワード管理の一元化により管理負荷の軽減やセキュリティ向上に貢献します。

■ 「AmiVoice Communication Suite」について



「AmiVoice Communication Suite」は、国内シェア No.1^{*2}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/>

■ 「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>

※1 本プレスリリースに掲載されている商品・サービスなどの名称は、各社の商標または登録商標です。

※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

※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 12 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