

2025年7月9日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社
 (東証プライム / 証券コード: 3762)
 株式会社アドバンスト・メディア
 (東証グロース / 証券コード: 3773)

コンタクトセンターソリューション「FastSeries」と、アドバンスト・メディアの 音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」が連携を強化 ～音声データのテキスト化・生成AIによる要約文などの自動連携により更なる業務効率化を実現～

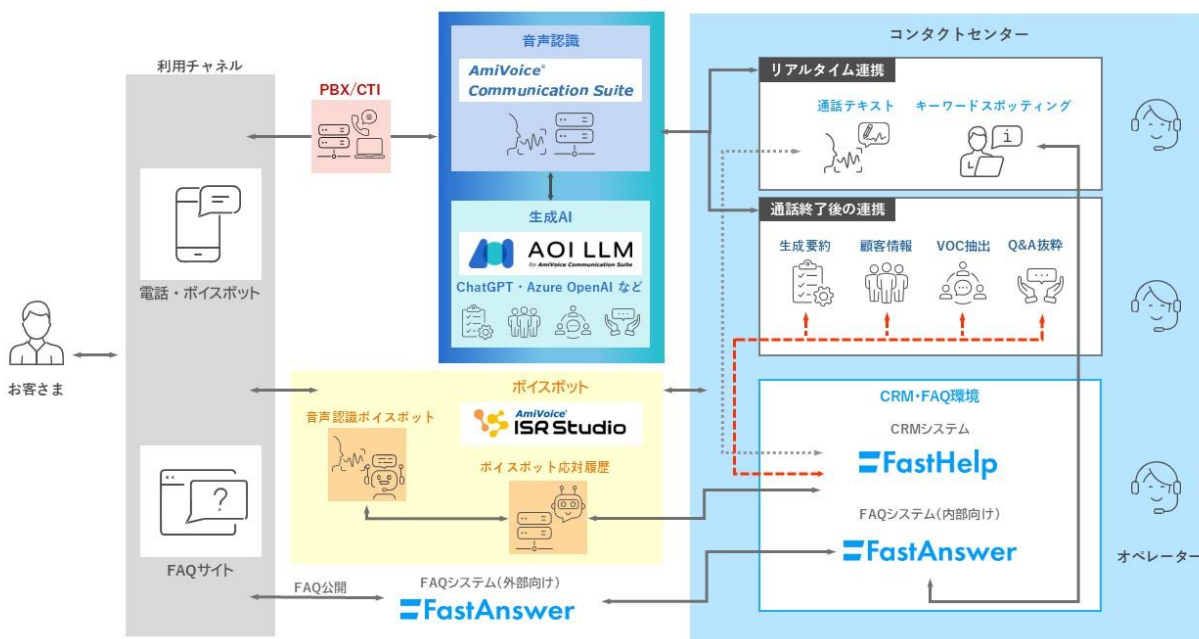
テクマトリックス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：矢井 隆晴、以下 テクマトリックス）と株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：鈴木 清幸、以下 アドバンスト・メディア）は、コンタクトセンターソリューション「FastSeries」とコンタクトセンター向けAI音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite（以下、「AmiVoice）」の連携を強化しました。

この連携強化により、「AmiVoice」で通話音声を実タイムにテキスト化し、通話終了後には生成AIを活用して要約文や顧客の声（VoC）を自動抽出するだけでなく、氏名、電話番号、住所といった重要な顧客情報も「FastHelp」の各項目へ自動で取り込むことができるようになります。

また、従来から提供している通話内容をリアルタイムでコンタクトセンターCRMシステム「FastHelp」やFAQナレッジシステム「FastAnswer」に連携する機能により、オペレーターは通話中に必要な情報へ迅速にアクセスでき、スムーズな対応が可能。これまでのリアルタイム連携に加え、通話後のプロセスをより効率化することで、カスタマーサポート業務のさらなる効率化と顧客満足度の向上を実現します。

利用イメージ

---> AOI LLM for AmiVoice Communication Suite など生成AIで処理されたデータの連携



1. 背景・目的

近年、コンタクトセンター業務は、顧客対応の複雑化や問い合わせ件数の増加により、効率的な運用が求められています。また、顧客体験（CX）の向上を目指す企業が増加する中、対応品質とスピードを両立させるソリューションの需要が高まっています。こうした課題を解決するため、テクマトリックスは、アドバンスド・メディアが提供する音声認識ソリューション「AmiVoice」との連携を強化し、通話音声のテキスト化と生成AIによる要約文などを「FastHelp」「FastAnswer」へ連携することで、電話対応時の業務効率化と顧客満足度向上を実現します。

2. 「FastHelp」と「AmiVoiceの生成AI処理結果」の自動連携で業務効率化を実現

AI音声認識ソリューション「AmiVoice」で通話内容をリアルタイムにテキストし、セキュアな生成AI「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」などで要約文生成やVOC、氏名、電話番号、住所などの情報を抽出。その内容をコンタクトセンターCRMシステム「FastHelp」に自動連携します。このプロセスにより、以下の課題が解決されます。

主なメリット

- **対応スピードと対応品質の向上**

オペレーターは通話が終了した後に対応履歴や顧客情報などを入力する必要がなくなるため、後処理時間を大幅に削減、お問合せ1件あたりの処理時間が短くなることで対応スピードが向上します。オペレーターは通話中にメモを取る必要がなくなり、通話内容に集中できることで、対応品質の向上も期待されます。

- **正確なVOC抽出**

生成AIの活用により、一貫性のあるデータ分類を実現。従来「その他」に偏りがちだった分類も適切に整理され、正確なVOCを抽出できるようになります。VOC分析のための細かな情報の入力、入力された情報のチェックや訂正といった、これまでの煩雑な業務を大幅に削減します。

- **FAQナレッジへの活用**

お客さまのお問い合わせとオペレーターの回答のやり取りから、Q&Aを抜粋しFastHelpへ連携することで、FAQナレッジシステム「FastAnswer」を通して、FAQを充実させるなどの活用ができるようになります。内部向けナレッジの充実により、お客さまへの回答のスピードと正確性が向上します。外部向けナレッジの充実により、セルフ解決率が向上し、CX向上が図れます。

このように、「AmiVoiceと生成AI」、「FastHelp」「FastAnswer」の組み合わせにより、コンタクトセンターの運用効率が飛躍的に向上します。また、VOC抽出とFAQナレッジ活用により、さらなる業務改善や顧客インサイトの把握が可能となります。

3. 「FastHelp」「FastAnswer」新バージョン、「AmiVoice」の連携を最新化

2025年2月に販売開始された新バージョンの「FastHelp」および「FastAnswer」では、「FastHelp5」「FastAnswer2」で対応していた「AmiVoice」およびボイスボット（音声認識IVR）「AmiVoice ISR Studio」との連携機能が、引き続きご利用いただけるようになりました。

主なメリット

- **音声認識結果をCRM対応履歴に自動登録**

お客さまとオペレーターの会話が「FastHelp」の顧客情報毎の対応履歴に自動的に登録されます。これにより過去の対応内容を音声や会話履歴として詳細情報を振り返って確認することが容易に実現できるようになります。

- **FAQ 検索ワードのリアルタイム自動連携**
お客さまとオペレーターの会話内に、あらかじめ設定されたキーワードが検出されると、「FastHelp」「FastAnswer」のFAQ 検索ワードとして連携されます。該当するFAQが即時に表示されるため、オペレーターは顧客の疑問や課題を迅速に解決することができます。これにより優れた顧客体験を提供することができます。
- **ボイスボットでの対応をCRM 対応履歴に自動登録**
「AmiVoice ISR Studio」の高い音声認識精度を活用したボイスボットで対応した内容が、「FastHelp」の顧客情報ごとの対応履歴に自動的に登録されます。これによりボイスボットで対応した後に電話やメールでお問い合わせがあった場合でも、ボイスボットの対応内容を参照しながら適切な対応を行うことが可能になります。顧客の状況を正確に把握できるため、よりの確なご案内が可能となります。

このように、「AmiVoice」や「AmiVoice ISR Studio」と「FastHelp」「FastAnswer」との組み合わせにより、オペレーターの業務効率化や顧客対応の質向上が期待できます。

4. ご案内

本プレスリリースでご紹介した、テクマトリックスが提供するコンタクトセンターソリューション「FastHelp」「FastAnswer」と、アドバンスト・メディアが提供するAI 音声認識ソリューション「AmiVoice」との連携強化について、より詳しくご紹介するウェビナーを以下の通り開催いたします。

アドバンスト・メディア × テクマトリックス 共催ウェビナー

拡がる生成 AI 活用！市場シェア No.1 の AI 音声認識「AmiVoice」×「FastHelp」連携によるコンタクトセンターオペレーションの進化とは？

日時：2025年7月23日（水）14:00～15:00

開催形式：オンライン（Zoom）

参加費：無料（事前登録制）

ウェビナーの詳細およびお申込みは、以下のFastSeries 製品サイト内「イベント・セミナーのご案内」ページをご覧ください。https://fastseries.jp/event/20250723_webinar.html

■FastSeries について

FastSeries とは、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウを集約した汎用型コンタクトセンターCRM システム「FastHelp」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer」をはじめ、デジタルコミュニケーションツールである、ビジュアル IVR「FastNavigation」、ボイスボット「FastVoice」、チャットボット「FastBot」、有人チャットシステム「FastText」ほか、製薬業界のくすり相談室業務に特化したCRM システム「FastHelp Pe」、市民の声・広聴システムの「FastHelp Ce」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」の総称です。高度な顧客体験と効率化を両立させるソリューションです。

FastSeries : <https://fastseries.jp/>

FastHelp : <https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp/>

FastAnswer : <https://fastseries.jp/product/faq/fastanswer/>

■テクマトリックス株式会社について

テクマトリックス（東証プライム：3762）は、お客さまのニーズに沿った最適な IT インフラと IT ライフサイクルをワンストップで提供する「情報基盤事業」、蓄積された業務ノウハウを実装したアプリケーションの提供により顧客の課題解決を実現する「アプリケーション・サービス事業」、「医療情報をみんなの手に。そし

て、未来へ。”をテーマに健康な社会を支える医療情報インフラの構築に取り組む「医療システム事業」の3事業を展開し、顧客企業のビジネスモデル変革と競争力の強化をサポートしています。コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇るコンタクトセンターCRM システム/FAQ ナレッジシステム「FastSeries」を提供しています。 <https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

■AmiVoice Communication Suite について

AI 音声認識 AmiVoice を搭載した国内シェア No.1^{*1}の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/products/service/amivoice-communication-suite>

※1 出典：ITR「ITR Market View：画像・音声認識市場 2024」音声認識市場—コンタクトセンター業務向けベンダー別売上金額シェア（2024 年度予測）

■AOI LLM for AmiVoice Communication Suite について

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、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ています。 <https://www.advanced-media.co.jp/products/service/aoi-llm/>

■株式会社アドバンスト・メディアについて

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：合同会社 ecarlate「音声認識市場動向 2025」）の音声認識 AmiVoice を主軸にした事業を展開。会議、医療、コンタクトセンター、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/>

<本プレスリリースに関するお問い合わせ先>

テクマトリックス株式会社 CRM ソリューション事業部
CRM ソリューション推進部マーケティング課 担当：中島、柏木
E-mail：crm@techmatrix.co.jp TEL：03-4405-7836

株式会社アドバンスト・メディア
経営推進本部 広報グループ

<報道関係者様> E-mail：press@advanced-media.co.jp TEL：03-5958-1307

<お客さま> E-mail：info@advanced-media.co.jp

*本原稿に記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。