



2025年7月17日

株式会社アドバnst・メディア

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」カスタハラ対策支援の新パッケージ提供開始
～現場を守る対応へ。音声認識と生成 AI で検知・対応・改善・予防のサイクルを確立～

株式会社アドバnst・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nst・メディア）は、国内シェア No.1^{※1}の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（アミボイス コミュニケーション スイート）」の、カスタマー・ハラスメント（カスタハラ）対策を支援する新パッケージを7月17日（木）より提供開始いたします。



「カスタハラ対策支援 新パッケージの全体イメージ」

近年、コンタクトセンターをはじめとする顧客対応の現場では、不当な要求や暴言、威圧的な言動など、いわゆるカスタハラが深刻な社会課題となっています。2022年2月に厚生労働省が発行した「カスタハラ対策企業マニュアル」や、2025年4月に東京都などが施行した「カスタマー・ハラスメント防止条例」など、政府・自治体も積極的にカスタハラ対策を推進しています。

一方で、2024年11月に一般社団法人日本コンタクトセンター協会が発表した調査^{※2}によると、「カスタハラ基準の明確化」「カスタハラの対応方針・マニュアルの策定」に「対応済み」と回答した企業は約3割にとどまり、現場での対策は十分に進んでいない実情が明らかになっています。

そのような中、アドバnst・メディアでは、AI 音声認識 AmiVoice と生成 AI を活用し、電話対応業務におけるカスタハラ対策に特化した「AmiVoice Communication Suite」の新パッケージを開発しました。

本パッケージは、通話中の不適切な発言の検知、オペレーターの心理的サポート、管理者による判断の支援、さらに通話終了後の事後分析を行うなど、電話応対中から通話終了後の後処理までを包括的にサポートすることができるため、カスタムの検知・対応・改善・予防のサイクルを確立します。

具体的には、「AmiVoice Communication Suite」の主要機能に対し、カスタム対策として実際のユーザーが活用している有効な設定情報や、500社以上の導入実績から得られたノウハウを数多く反映しています。さらに、生成AIを活用した通話内容の事後分析機能など、多様なカスタム対策ニーズに柔軟に対応できる構成となっています。

【カスタム対策新パッケージ特長】

1. 「通話フィルタ」でカスタムを検知し、適切な対応指針を自動でポップアップ表示

通話中の暴言・罵声など、不適切な発言を即座に検知し、オペレーターに対して適切な対応指針をポップアップ表示します。過去の特別対応を理由に同様の対応を求めるなどの不当な要求を防ぐため「顧客対応を統一する」対応や、スピード感を重視する顧客に冗長な対応をしない「顧客タイプに応じたアプローチ」など、シーンごとの具体的な対応ポイントやトークスクリプトを表示可能です。オペレーターごとの対応のばらつきを防ぎ、トラブルの未然防止や対応品質の維持向上を実現します。



2. 「アラート」でカスタム通話を管理者に通知。スムーズな支援が可能に

カスタムワードを含む発言や通話時間に基づいて、カスタム傾向の強い通話を検知し、管理者へアラート通知します。オペレーターの負荷状況を管理者が即座に把握でき、声をあげにくい状況でもカスタムの早期発見と適切なフォローが可能になります。

例えば「暴言・罵声などが発言された」「通話時間が、平均より長く1時間以上」といった条件に該当した場合、アラートが検出され管理者に通知されます。また、オペレーター自身が「カスタムを受けている」と判断した場合は、手動で管理者にヘルプを要請することも可能です。

3. 「通話品質評価テンプレート」でオペレーターのスキル向上・カスタム対応の効率化を実現

「通話品質評価テンプレート」は、オペレーターの対応スキルを客観的に評価し、教育の必要性を判断します。AmiVoice を活用し作成したテンプレートで通話内容を点数化し、その点数に基づいてオペレータ

ーのスキルに応じたレベル分けを行います。評価結果に合わせて追加研修やロールプレイングを行い、カスハラを誘引しないオペレーターの対応品質の向上・均一化を図ることが可能です。

4. 「各種機能と通話タグとの自動連携」でカスハラ通話を抽出

「通話フィルタ」などで検知したカスハラ通話に対し、「カスハラ可能性」などの通話タグを付与することができます。通話一覧からカスハラ関連のタグを付与した通話を容易に絞り込めるため、オペレーターのスキルに関わらず、カスハラに該当する通話を同一基準で抽出することが可能です。蓄積したカスハラ通話をもとにパターン別の対応方法を共有することで、対応内容の改善やオペレーター教育に活用できます。

5. 生成 AI を活用した高度な事後分析とカスハラレベルを判定

ローカル環境で利用可能な大規模言語モデル (LLM) 「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite (以下、AOI LLM)」を活用し、通話ごとにカスハラレベルを 6 段階で測定します。カスハラと判断した理由や根拠となる発話、要約した顧客のニーズを抽出することができるため、カスハラの原因となる課題を抽出し再発防止に向けた改善点の検討が可能になります。また、「配送遅れ」「返金要望」などの通話カテゴリも併せて出力できるため、多角的な分析を行うことが可能です。

アドバンスド・メディアは今後もコンタクトセンターに限らず、顧客対応、接客業務全般で従業員の心理的安全を守るサービス、機能を実装し、より良い職場環境の提供を目指してまいります。

■カスハラ対策新パッケージの詳細はこちら

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

■カスハラ対策支援新パッケージリリースキャンペーンを開催

「AmiVoice Communication Suite」および「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」の既存ユーザーおよび新規ユーザーを対象に、カスハラ対策支援の新パッケージを **2025 年 9 月 30 日 (火)** まで、無償で提供します。

お申し込みや詳細については、以下のメールアドレスまでお問い合わせください。

お申し込み : cti-info@advanced-media.co.jp

対象 : 「AmiVoice Communication Suite」および

「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」の既存ユーザーおよび新規ユーザー
ともに対象。

■ 「AmiVoice Communication Suite」 について

The banner features the AmiVoice logo on the left, a central award badge that reads 'コンタクトセンターシェアNo.1 音声認識市場' (Contact Center Share No.1 Voice Recognition Market), and the product name 'AmiVoice Communication Suite' in large blue letters. Below this, the text '音声認識 × AI 生成で コントラクトセンター業務を劇的に改善' (Improve contact center business dramatically with voice recognition and AI generation) is displayed. On the right, there are several overlapping screenshots of the software's user interface, showing various data dashboards and call management tools. At the bottom right, a small note states: '※ 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)'

「AmiVoice Communication Suite」は、AI 音声認識 AmiVoice を搭載した国内シェア No.1^{※1} の電話応対向けリアルタイム音声認識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の同時モニタリング、資料表示による電話応対者支援など、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、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

This section shows two screenshots of the software interface. The left screenshot displays a call log with a red box highlighting the 'リアルタイム音声認識結果' (Real-time voice recognition result) and a red arrow pointing to a summary box. The right screenshot shows a detailed call transcript with a red box highlighting the 'AI要約' (AI Summary) section. A separate callout box on the right shows a sample of the AI-generated summary text, which discusses insurance policy updates and provides a detailed response to a customer's inquiry.

「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 出典：ITR「ITR Market View：画像・音声認識市場 2024」音声認識市場ー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）

※2 出典：「一般社団法人日本コンタクトセンター協会」2024年11月12日発表

「コールセンターにおけるカスタマーハラスメントに関するアンケート調査」<https://ccaj.or.jp/newsrelease/20241112.pdf>

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）（2025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：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。

【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： cti-info@advanced-media.co.jp