

2025 年 7 月 24 日

株式会社アドバンスト・メディア

ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社

**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」の
ソリューションパートナーに、ジェイエムエス・ユナイテッドを認定
「InfiniTalk」との API 連携で音声認識ソリューションを強化、コンタクトセンター業務の DX を支援**

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、国内シェア No.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）」のソリューションパートナーに、ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：倉本雄太 以下、ジェイエムエス・ユナイテッド）を認定しました。さらに、ジェイエムエス・ユナイテッドが提供する音声通信プラットフォーム「InfiniTalk（インフィニトーク）」とのシステム連携（API 連携）を正式に開始したことをお知らせいたします。

AmiVoice®
Communication Suite

 **InfiniTalk**

「AmiVoice Communication Suite」は、AI 音声認識 AmiVoice を活用した高精度な全通話のリアルタイムテキスト化、応対品質評価、感情解析、要約生成などの自動化を手軽に始められる国内シェア No.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です。

本連携により、通話内容の全文リアルタイムテキスト化・要約・分析など、「AmiVoice Communication Suite」の高度な機能を、「InfiniTalk」の利用環境で追加開発なしに活用可能となります。コンタクトセンター業務の効率化と応対品質の向上、そして現場での生成 AI 活用をより強力に支援いたします。

■提供の背景

近年、コンタクトセンター業界では、人手不足の深刻化、オペレーターの教育コストの増大、および応対品質のばらつきといった課題が顕在化しています。さらに、在宅勤務の普及やクラウドシフトの加速により、従来のオンプレミス型システムでは対応しきれない柔軟性と即応性が求められています。

また、企業のカスタマーサクセス戦略においては、通話ログや顧客対応データを活用した VoC（Voice of Customer）分析や、顧客体験（CX）向上へのニーズが高まっており、通話のテキスト化や応対履歴の構造化は、もはや不可欠な機能となりつつあります。

ジェイエムエス・ユナイテッドが提供する音声通信プラットフォーム「InfiniTalk」は、柔軟な構成と高い拡張性により、あらゆる規模・業種の企業に導入されています。一方、アドバンスト・メディアの「AmiVoice Communication Suite」は、コンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューションとして国内シェア No.1[※]を誇り、通話のリアルタイム音声認識や感情解析など、応対品質向上を支える多彩な機能を備えています。

今回の API 連携により「InfiniTalk」と「AmiVoice Communication Suite」の高度な音声認識・解析機能が融合し、より多くの企業が短期間で導入・運用可能なトータルソリューションを実現しました。これにより、現場の生産性向上だけでなく、コンタクトセンター全体の DX 推進に大きく寄与できると考えております。

■コンタクトセンター業務の DX を一層加速

昨今のコンタクトセンターでは、業務効率化だけでなく、顧客体験（CX）の高度化や、在宅オペレーション対応、対応内容の可視化・分析ニーズが急速に高まっています。

本連携により「InfiniTalk」の通話音声リアルタイムで「AmiVoice Communication Suite」に連携され、テキスト化や要約、NG ワード検出など多彩な AI 機能を追加開発不要で利用できるようになりました。これにより、通話品質の定量評価、オペレーター支援、対応履歴の自動記録といった業務改革をスムーズに実現できます。

アドバンスト・メディアとジェイエムエス・ユナイテッドでは、今後もコンタクトセンター業界のニーズに応えるため、さらなる技術革新とサービスの向上に努めてまいります。

■「AmiVoice Communication Suite」について

The graphic features the 'AmiVoice®' logo in blue and white, followed by 'Communication Suite' in a large, bold, blue font. To the right of the logo is a gold medal icon with the text 'コンタクトセンターシェア No.1' and '登録商標' (Registered Trademark). Below the main title, the text '音声認識 × AI 生成で' (Voice Recognition × AI Generation) and 'コンタクトセンター業務を劇的に改善' (Dramatically Improve Contact Center Business) is displayed in bold black characters. On the right side, there are several overlapping screenshots of the software's user interface, showing various data dashboards, charts, and text-based communication logs. At the bottom right, a small disclaimer reads: '※ 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内（オペレータ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[※]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、席数・規模に関わらず、柔軟な運用が可能です。

また、ローカル環境でセキュアに利用できる大規模言語モデル（LLM）「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」をオプションとして提供しています。機密情報を含む通話データを一切外部に出さず、通話内容の生成要約や Q&A の抜粋、VoC（お客様の声）抽出などを行うことが可能です。豊富な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。

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

■音声通信プラットフォーム「InfiniTalk」について

「InfiniTalk」は、コンタクトセンター運営に必要な機能を搭載し、規模に応じた回線数の設定や機能追加ができる拡張性を備えているコンタクトセンターシステムです。導入実績は48業種、500社、20,000席を超え、コンタクトセンターやカスタマーセンターをはじめとした社内や取引先、お客様とのコミュニケーションを刷新するバックオフィス業務DX（デジタルトランスフォーメーション）推進ツールとして、幅広い業界業種の課題解決に活用されています。

《音声通信プラットフォーム「InfiniTalk」の特徴》

特徴	詳細
操作性・視認性	PBX や CTI の専門知識がなくても扱える直感的で視認性の高いユーザーインターフェースを採用。
スケーラビリティ	オフィス利用からコンタクトセンター、アウトバウンド対応まで事業規模や用途の変化に応じて柔軟に拡張可能。
システム連携	CRM・SFA 連携により着信時のポップアップ表示やクリック to コールで対応速度と CX を向上。
コスト最適化	最小構成から導入でき、必要に応じてライセンスや機能を段階的に拡張可能。無駄のない投資を実現。
グループ間連携	コールセンターの運営代行やオペレーターの人材派遣・紹介サービスも展開。運用面までワンストップで支援。

URL : <https://www.infinitalk.co.jp/>

■ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 会社概要

1994 年創業以来、104 電話番号案内サービスの開始を契機に、その後コンタクトセンターをはじめとした BPO 事業、デバッグ事業、人材サービス事業、コンタクトセンターシステムの開発・販売・保守など、多種多様なサービスを展開。2020 年にインパクトホールディングス株式会社のグループ傘下へ。

社 名 : ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社（インパクトホールディングス株式会社 連結子会社）

代 表 者 : 代表取締役社長 倉本 雄太

設 立 : 1994 年 6 月

資 本 金 : 100 百万円

本社所在地 : 東京都港区赤坂 1-12-32 アーク森ビル 23 階

事業内容 :

- ・コンタクトセンターやバックオフィス業務などの BPO 事業
- ・コンタクトセンターシステム「InfiniTalk」の開発・販売・保守
- ・エンターテインメント・ゲーム領域におけるデバッグ事業、コンテンツ関連事業
- ・人材関連事業

コーポレートサイト : <https://www.jms-united.co.jp/>

■株式会社アドバンスト・メディア 会社概要

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。

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」

※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）

以上

【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
管理部 経営管理グループ ・ E-mail： press@jms-united.co.jp ・ TEL： 03-6731-1300	インフィニトーク本部 ・ E-mail： press@infinitalk.co.jp ・ TEL： 03-6386-0321