



2025 年 9 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向け AI 音声認識ソリューション 「AmiVoice® Communication Suite4.5」をリリース ～「通話中要約機能」と「話題カテゴリ管理機能」を新たに追加し、 オペレーター支援の強化と対応品質向上を実現～

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、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 Suite4.5（アミボイス コミュニケーション スイート）」をリリースし、「通話中要約機能」と「話題カテゴリ管理機能」などを新たに追加いたしました。



「AmiVoice Communication Suite」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です。2024 年 8 月にはオプションとして、ローカル環境でセキュアに利用可能な生成 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）」の提供を開始し、2025 年 2 月には外部生成 AI 連携機能をリリースしました。

これらの生成 AI を用いた要約は、従来、通話終了後のみ実行可能だったため、主な用途は終話後の対応記録作成などに限られており、応対中のエスカレーション時には、管理者がオペレーターと顧客の応対内容を遡って音声認識結果を確認する必要がありました。そのため、問題の原因特定にかかる管理者の手間や時間の削減と、オペレーターへの迅速なサポートの実現が課題となっていました。

また「通話フィルタ機能」として、事前に登録したキーワードを音声認識すると、そのキーワードに基づくコマンド実行や資料表示を行う機能を提供していました。しかし、本機能は 1 発話内（本製品上で、一つの吹き出しにテキスト表示される会話の単位）で発話されたキーワードの情報を参照し実行するため、登録したキーワードが複数の発話にわたる場合、前の発話に含まれるキーワードの情報が最新の発話に継承されず、適切な資料表示やコマンド実行が難しいという課題がありました。

これらの課題を解決し、さらなるオペレーター支援の強化や顧客対応の迅速化・正確性向上を実現するため、「AmiVoice Communication Suite4.5」に「通話中要約機能」と「話題カテゴリ管理機能」などを追加しました。

「通話中要約機能」では、管理者側の画面（座席表画面）から、応対中のオペレーターの通話内容を任意のタイミングで要約することが可能です。また、オペレーターが管理者に向けてヘルプ要請を出した際にも、その時点までの通話内容の要約が自動表示されます。管理者がオペレーターと顧客の通話内容を選んで確認する必要がなくなり、応対状況の迅速かつ正確な把握と、スムーズなエスカレーションを実現します。要約対象は、要約ボタンをクリックした時点までの、全ての通話内容です。

なお本機能は、当社の生成 AI サービス「AOI LLM for AmiVoice Communication Suite」および外部生成 AI のいずれをご利用のお客様もご活用いただけます。

「話題カテゴリ管理機能」では、複数の発話にわたりキーワードを「話題」として維持することが可能です。従来の「通話フィルタ機能」と併用することで、複数のキーワードをもとに柔軟にコマンドの実行ができるようになるため、今まで以上に文脈に沿った、詳細かつ適切なオペレーター支援を実現します。

（例）「2020 年代、青のステーションワゴン」に関する資料を表示させたい場合

発話①「『ステーションワゴン』についてのお問い合わせですね」

発話②「色は『青』をご希望ですね」

発話③「年式は『2020 年代』でお探しですね」

■「通話フィルタ機能」の場合（従来）

発話③の後に「『2020 年代』の『青』の『ステーションワゴン』を確認します」のような該当キーワードが全て含まれる発話を加えることで情報に基づくコマンドの実行・資料表示が可能

■「話題カテゴリ機能」の場合（新機能）

発話③の時点で、『ステーションワゴン』『青』『2020 年代』という情報に基づくコマンドの実行・資料表示が可能



また、「AmiVoice Communication Suite 4.4」から実装していた、ユーザーのアクセス権限を管理する「セキュリティグループ機能」を、さらに強化しました。従来、クラウド版のユーザーはアクセス権限を編集できませんでしたが、付与された権限内で、ユーザー自身が柔軟に設定を変更できるようになりました。本機能強化により、システム管理の効率化や利便性向上を促進します。

アドバンスド・メディアでは、今後も「AmiVoice Communication Suite」の付加価値を高める改良・機能追加を行うことで、オペレーター支援の充実化・効率化や応対品質向上を実現し、よりスムーズなコンタクトセンター運営を推進してまいります。

■「AmiVoice Communication Suite4.5」の主な新機能

1.「通話中要約機能」でスムーズなエスカレーションを実現

管理者側の画面（座席表画面）から、応対中のオペレーターの通話内容を任意のタイミングで要約することが可能です。また、オペレーターが管理者に向けてヘルプ要請を出した際にも、その時点までの通話内容の要約が自動表示されます。管理者がオペレーターと顧客の通話内容を遡って確認する必要がなくなり、応対状況の迅速かつ正確な把握と、スムーズなエスカレーションを実現します。

2.「話題カテゴリ管理機能」で、文脈に沿った適切な資料表示・コマンド実行を実現

複数の発話にわたるキーワードの情報に基づいたコマンド実行や資料表示が可能です。従来の「通話フィルタ機能」と併用することで、より文脈に沿った、詳細かつ適切なオペレーター支援を実現します。

3.「セキュリティグループ機能」を強化。付与された権限内で、柔軟な設定変更が可能に

「AmiVoice Communication Suite 4.4」から実装していた、ユーザーのアクセス権限を管理する「セキュリティグループ機能」を拡張しました。従来、クラウド版のユーザーはアクセス権限を編集できませんでしたが、付与された権限内で、ユーザー自身で柔軟に設定を変更できるようになりました。本機能強化により、システム管理の効率化や利便性向上を促進します。

■「AmiVoice Communication Suite」について

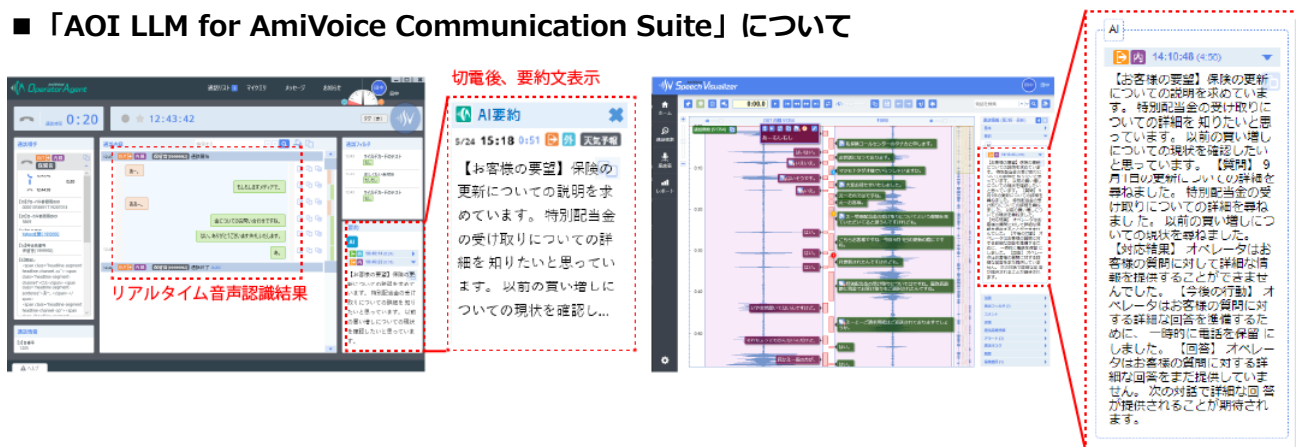
The graphic features the 'AmiVoice®' logo in blue and white, followed by 'Communication Suite' in a large, bold, blue font. To the right of the logo is a gold award icon with the text 'コンタクトセンターシェアNo.1' and '音声認識市場' (Voice Recognition Market). Below the main title, the text '音声認識 × AI 生成で' (With Voice 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 black. On the right side, there are several overlapping screenshots of the software's user interface, showing various dashboards and data visualizations. At the bottom right, a small note 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向けベンダー別売上金額シェア（2024年度半期）」'.

「AmiVoice Communication Suite」は、AI 音声認識 AmiVoice を搭載した国内シェア No.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、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>

※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

【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 6 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 2025」）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