



2025 年 11 月 13 日

株式会社アドバンスト・メディア

コンタクトセンターにおける管理者の業務負荷軽減・対応品質向上を支援 モニタリング評価レポート作成を自動化する Web アプリの提供を開始 ～正式リリースを記念し、新規ユーザー向けに 3 ヶ月無料キャンペーンを開催～

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、コンタクトセンター向け対応品質評価レポート自動作成ツール「AmiVoice CQM Assist（アミボイス シーキューエム アシスト）～POWERED by PERSOL BUSINESS PROCESS DESIGN～（以下、AmiVoice CQM Assist）」をリニューアルし、Web アプリケーションとして「AmiVoice CQM Assist Ver.2」の提供を開始いたしました。

また、正式リリースを記念し、「AmiVoice CQM Assist」とシームレスに連携可能な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 Cloud（アミボイス コミュニケーション スイート クラウド）」を新規導入されたお客様を対象に「AmiVoice CQM Assist Ver.2」を 3 ヶ月無料でご利用いただけるキャンペーンを開催いたします。



顧客との主要なタッチポイントの 1 つであるコンタクトセンターでは、業務効率化と対応品質向上の両立が企業の持続的成長に向けた重要な課題となっています。「コールセンター白書 2024」によると、品質・パフォーマンス評価の KPI として、最多の「放棄呼（応答率）（80%）」に次いで、41.2%の企業が「オペレーターのモニタリングに基づく対応品質（モニタリング・スコア）」を重視すると回答しています。一方で、63.4%は「音声録音装置を活用して、任意の件数を事後チェックして業務後に指導を行っている」、61.3%は「マネージャー、SV などの管理者がリアルタイムで監視している」と回答しており、モニタリングを人手で行うケースが多い現状が示されています。^{※1}

人手によるモニタリング業務は膨大な時間と労力を要し、評価件数が限定されることや、評価基準にばらつきが生じるリスクがあります。評価者の業務負荷を軽減し、オペレーターの納得感・モチベーション維持につながる、統一された基準に基づく公正な評価体制の整備が求められています。

そのような中、アドバンスト・メディアは 2022 年 6 月にパーソルビジネスプロセスデザイン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：市村 和幸 以下、パーソルビジネスプロセスデザイン）と、コンタクトセンター向け対応品質評価レポート自動作成ツール「AmiVoice CQM Assist」を共同開発しました。

「AmiVoice CQM Assist」は、国内シェア No.1^{※2}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」の通話品質評価機能と連携した、対応品質評価レポートの自動作成ツールです。HDI-Japan^{※3}が提唱する「HDI サポートセンターアナリスト (SCA) ^{※4}」に基づき、パーソルビジネスプロセスデザイン独自の運用ノウハウと蓄積データを取り入れて開発した評価指標を採用しています。

AI 音声認識 AmiVoice がテキスト化した通話データを自動評価・採点し、オペレーターごとの個別モニタリングレポートを作成します。評価件数が限定的になりがちな従来のモニタリングと比較し、全通話の自動モニタリングが可能です。また、一定の基準で自動評価を行うため、評価者の経験やスキルに依存せず、定量的な評価基準でモニタリングを行うことができます。

この度、アドバンスト・メディアは本ツールを「AmiVoice CQM Assist Ver.2」としてリニューアルし、Web アプリケーション版の提供を開始いたしました。

Web アプリケーション化により、「AmiVoice Communication Suite」とのシームレスな連携を実現し、通話音声や音声認識結果の確認から対応品質評価まで、ブラウザ上で一元管理できるようになりました。また、対応品質評価レポートの複数名同時閲覧機能やコメント機能、ライセンス管理機能など、より柔軟かつ便利に「AmiVoice CQM Assist」をご利用いただける機能を追加しました。

■ 「AmiVoice CQM Assist Ver.2」 特長

1. 通話中のモニタリングから対応品質評価まで、ブラウザ上で一貫した管理を実現

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」とのシームレスな連携を実現しました。これにより管理者は、複数通話の同時モニタリングやオペレーターへのリアルタイム支援から、対応品質評価までをブラウザ上で一元管理することが可能です。

2. 対応品質評価レポートの複数名同時閲覧・コメント記入が可能

対応品質評価レポートを、複数のユーザーがリアルタイムで同時閲覧できます。リモートワーク中のオペレーターとの面談などにおいて、円滑なフィードバックの実施が可能です。また、レポートへのコメント記入機能により、複数拠点間におけるコミュニケーションの活性化にも効果が期待できます。

3. 特定グループのみの評価や組織変動にも柔軟に対応できるライセンス管理機能

ご契約いただいているライセンス数の範囲で、自動評価の対象となるオペレーターを管理者画面からいつでも変更できます。任意のグループに限定した評価や急な組織編制の変更にも柔軟に対応でき、運用コストの最適化をサポートします。

4. Web アプリケーションならではの高い拡張性

Web アプリケーション化によりスムーズなバージョンアップが可能になりました。「AmiVoice CQM Assist Ver.2」では、今後もさまざまな新機能・アップデートを検討・実装してまいりますのでご期待ください。

この度の正式リリースを記念し、「AmiVoice CQM Assist Ver.2」とシームレスに連携可能な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 Cloud」を新規導入されたお客様を対象に「AmiVoice CQM Assist Ver.2」を 3 ヶ月無料でご利用いただけるキャンペーンを開催いたします。

AmiVoice Communication Suite Cloudを新規でお申し込みのお客様限定！

対応品質評価レポート自動作成ツール

AmiVoice® CQM Assist ver.2

～POWERD by PERSOL BUSINESS PROCESS DESIGN～

お申込みは
2026年
3月31日
まで



3か月無料お試しキャンペーン

キャンペーン概要	
提供内容	コンタクトセンター向け対応品質評価レポート自動作成ツール 「AmiVoice CQM Assist Ver.2」
対象	「AmiVoice Communication Suite Cloud」を新規導入されたお客様
期間	「AmiVoice Communication Suite Cloud」利用開始から 3 ヶ月間 ※月途中からのご利用開始の場合、翌月 1 日から 3 ヶ月間
申込期限	2026 年 3 月 31 日（火）まで
申込 URL	https://www.advanced-media.co.jp/lp/communication-suite/news/12/

アドバンスト・メディアは、業務の高度化・多様化が進むコンタクトセンター業界に対し、効率化をはじめ、対応品質向上による顧客満足度の向上、管理者の評価工数削減、オペレーターのモチベーション維持による離職率低下などに貢献するソリューションの開発・提供に努めてまいります。

■「AmiVoice CQM Assist Ver.2」サービスサイト

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-cqm-assist>

■「AmiVoice Communication Suite」概要

AmiVoice®

Communication Suite

音声認識 × 生成AIで
コンタクトセンター業務を劇的に改善

コンタクトセンター
シェア No.1

音声認識市場

※ 出典：ITR「ITR Market View：産業・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^{※2} 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/lp/communication-suite/>

※1 リックテレコム「コールセンター白書 2024」（2024 年 12 月上旬刊行）

※2 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）

※3 HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）は、格付けベンチマーキングやサポートスタッフとサポートセンター向けの国際認定プログラム及び関連トレーニングコース等を提供しているメンバーシップ団体
<https://www.hdi-japan.com/>

※4 サポートセンターアナリスト（SCA）とは、顧客にとって最初の連絡先であるサポート担当者として、効果的なサービス提供のための問題解決、対応手順、コミュニケーションスキル等を示した国際スタンダード
https://www.hdi-japan.com/hdi/certification/tr_sca.asp

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 9 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：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