

News Release

報道関係各位



2026年4月9日

株式会社アドバンスト・メディア

**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」と「NiCE CXone」を連携する
スターシステムズ提供の「CenterEye」の新アダプターをリリース
～導入負荷を最小化し、即時テキスト化・後処理の自動化・対応品質の可視化を実現～**

株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：鈴木清幸 以下、アドバンスト・メディア）が提供する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）」と、ナイスジャパン株式会社（所在地：東京都港区、社長：オリビエ・ジオレット 以下、NICE）のクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「NiCE CXone（ナイス シーエックスワン）」をシームレスに連携する専用アダプターを、スターシステムズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：ビクター・シュベツキー 以下、スターシステムズ）が、同社のコンタクトセンター向けソリューション「CenterEye（センターアイ）」の新ラインナップとして提供開始しました。

**AmiVoice[®]
Communication Suite**

×



×

CXone
Mpower

専用アダプターを活用することで、「AmiVoice Communication Suite」と「NiCE CXone」の直接的な連携が可能です。通話内容のリアルタイムテキスト化、通話中のオペレーター支援や後処理の自動化、全通話を対象とした対応品質の可視化など、業務効率化・対応品質向上・顧客体験（CX）向上を支援する機能を、複雑なシステム開発を行うことなく導入できます。

【背景と概要】

コンタクトセンター業界において、DX（デジタルトランスフォーメーション）を通じた顧客体験（CX）の向上と、人手不足解消のための業務効率化は重要な課題となっています。

この度、スターシステムズが提供を開始する「CenterEye」の専用アダプターが、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」と、世界トップシェアの CCaaS（Contact Center as a Service）である「NiCE CXone」を直接的に連携させました。これにより、従来必要であった複雑なシステム開発を最小限に抑え、高度な音声活用環境を短期間で構築することができます。

【専用アダプターの主な特長】

1. 高精度なリアルタイム連携

「NiCE CXone」の音声ストリームをスムーズに「AmiVoice Communication Suite」へ転送し、高精度な音声認識により、通話内容をリアルタイムにテキスト化します。

2. 運用コストの削減

オペレーターの通話後の事務作業（ACW）を削減します。通話内容に応じたナレッジの自動表示など、「AmiVoice Communication Suite」の機能を「NiCE CXone」環境で最大限に活用し、オペレーターの業務負荷軽減と対応品質向上を支援します。

3. 品質管理の高度化

「AmiVoice Communication Suite」を活用することで、全通話の自動モニタリングや感情解析、コンプライアンスチェックの実施が可能です。

【各社代表によるコメント】

スターシステムズ株式会社 代表取締役 ビクター・シュベツキー (Victor Shvetsky) 氏

「『CenterEye』の使命は、複雑なシステム環境下にあるコンタクトセンターに、シンプルかつ強力な『連携』をもたらすことです。NiCE 社とアドバンスト・メディア社という両分野のリーダーを繋ぐことで、日本のユーザーに世界基準のテクノロジーと国内市場に最適化された音声認識能力を同時にお届けします。」

ナイスジャパン株式会社 日本法人社長 オリビエ・ジオレット (Olivier Georlette) 氏

「日本市場において高い信頼を得ている AmiVoice と、弊社の『NiCE CXone』が『CenterEye』を通じて連携されることを大変喜ばしく思います。この強力な組み合わせにより、日本のお客様は AI を活用したより深い顧客体験の分析と、オペレーターの生産性向上を同時に実現できるようになります。」

株式会社アドバンスト・メディア 執行役員 今宮 元輝

「コンタクトセンターのクラウド化が進む中で、『NiCE CXone』との親和性を高める『CenterEye』アダプターの登場を心から歓迎いたします。『AmiVoice Communication Suite』の豊富な機能と高精度な音声認識が、『CXone』のエコシステム内でよりスムーズに活用されることで、企業の DX 推進に大きく貢献できると確信しています。」

アドバンスト・メディアでは、本連携により、さらに柔軟かつ高度な音声活用を実現し、コンタクトセンターの業務効率化・対応品質向上・顧客体験 (CX) 向上に貢献してまいります。また、今後も「AmiVoice Communication Suite」をより多くのクラウドコンタクトセンター環境で活用いただけるよう、さまざまな企業との連携を強化してまいります。

■ 「AmiVoice Communication Suite」について

AmiVoice®

コンタクトセンター
シェア No.1
音声認識市場

Communication Suite

音声認識 × AI 生成で
コンタクトセンター業務を劇的に改善



※ 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)

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>

■ Star Systems Japan 株式会社について

コンタクトセンター向けの連携ソリューション「CenterEye」をはじめ、IT コンサルティングやシステムインテグレーションを提供するテクノロジー企業です。

www.starsystems.co.jp

■ NiCE について

NiCE (NASDAQ: NICE) は、企業が重要なビジネス指標を達成しながら、優れた顧客体験 (CX) を実現できるよう支援しています。企業規模を問わず、世界中の組織がこれまで以上に容易に高度な顧客体験を構築できる環境を提供しています。世界 No.1 のクラウドネイティブ型 CX プラットフォーム CXone を提供する NiCE は、コンタクトセンターを中心に、AI を活用した自己解決、およびオペレーター支援型の CX ソフトウェア分野におけるグローバルリーダーです。現在、150 以上の国・地域で 25,000 社を超える企業が NiCE とパートナーシップを結んでおり、その中には Fortune 100 企業の 85 社以上が含まれています。NiCE は、企業が顧客とのあらゆる接点を変革し、より高い価値を生み出す顧客体験の実現を支援しています。

ナイスジャパンホームページ <https://www.nice.com/ja/>

ナイスジャパン Facebook <https://www.facebook.com/profile.php?id=61558309678074>

■ 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/>

※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
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 ・ TEL : 03-5958-1307