



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」に、AIによるフィードバック機能を追加 ～ルールベースの定量評価×生成 AI の定性評価で、管理者業務の自動化・平準化を実現～

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）」に、生成 AI がフィードバックを自動生成する「AI コメント機能」を追加しました。

本機能は、評価指標を点数化した対応品質評価レポートを基に、オペレーターへのフィードバックを AI が自動生成します。SV（スーパーバイザー）などの管理者による評価結果の分析・コメント作成にかかる負荷を軽減し、業務効率化と評価の平準化を実現します。

生成 AI が評価結果を分析・整理しフィードバックを生成



「AmiVoice CQM Assist」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。

AI 音声認識 AmiVoice がテキスト化した通話データを、HDI-Japan^{※2}が提唱する「HDI サポートセンターアナリスト（SCA）^{※3}」に準拠した評価基準やキーワードなどのルールベースで評価・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て、全通話の自動モニタリングが可能です。

従来の「AmiVoice CQM Assist」では、各評価項目の点数や総合評価を可視化した対応品質評価レポート作成までは自動化されていたものの、その結果をもとにしたオペレーターへのフィードバックや、改善に向けた具体的な指導・支援については、管理者一人ひとりの経験や判断に委ねられていました。また、人手によるフィードバックでは対応できる件数に制限があり、多くの通話の中から一部のケースを抜粋してフィードバックを行わざるを得ないという課題を抱えていました。加えて、オペレーター側から、自身の対応の改善点を迅速に把握したいというニーズも寄せられていました。

そのような中、評価指標にもとづくフィードバックの作成をより効率的かつ安定的に提供するため、生成 AI がフィードバックを自動生成する「AI コメント機能」を新たに開発しました。本機能は、ルールベースによる採点結果をもとに、生成 AI が評価基準に沿った具体的なフィードバックを自動生成します。

「AI コメント機能」を活用することで、管理者が対応品質評価レポートの結果を一から解釈する必要がなくなり、評価・指導内容のばらつきを抑えた均質なフィードバックを、全通話を対象に実施することが可能になります。管理者の業務負荷軽減とともに、オペレーターの対応品質向上を強力に支援します。

なお、生成 AI へ連携する情報は「AmiVoice CQM Assist」の評価点数や検出されたキーワードなどに限定されているため、通話内容に含まれる個人情報には送信されず、安心してご利用いただけます。

■「AI コメント機能」特長

1. ルールベース×生成 AI の活用により、評価プロセスを自動化

「AmiVoice CQM Assist」のルールベースによる採点結果をまとめた対応品質評価レポートをもとに、生成 AI が評価基準に沿ったオペレーターへのフィードバックを自動で生成します。ルールベースにもとづく定量的な評価と、生成 AI によるフィードバックコメントを組み合わせることで、評価からフィードバックまでの一連の評価プロセスの自動化が可能です。

なお、フィードバック生成に用いられるプロンプトは当社があらかじめご用意しているため、管理者が個別に設定や調整を行う必要はありません。

2. フィードバックの自動生成で、業務効率化と評価の平準化を実現

対応品質評価レポートの採点結果をもとに、「どの発話・対応が評価されたのか」「どの点が不足していたのか」を生成 AI が整理し、改善につながる実践的なフィードバックを「良い点」「課題・改善点」「次に取るべき具体的なアクション」「次回の注視ポイント」などの項目に分けて自動生成します。

生成されたフィードバックは「AmiVoice CQM Assist」のコメント欄へ反映され、管理者のコメント作成・転記の手間を削減します。

3. 全通話を対象としたフィードバックにより、オペレーターの納得感を醸成

プロセスの自動化により、リソースの制限を受けず、全通話を対象とした一貫性のある評価・フィードバックが可能です。管理者ごとの解釈や表現の違いによる評価のばらつきを抑えることで、オペレーターの納得感を醸成し、モチベーション向上・育成効果の最大化を支援します。

4. オペレーター自身がフィードバックを確認し、自己学習することも可能

各通話に対するフィードバックをオペレーター自身が確認することで、自社の評価基準に沿った一貫性のあるフィードバックにもとづき、自律的な振り返りと自己学習を行うことができます。管理者との面談だけでは把握しきれなかった、日々の全対応を通じたフィードバックを受け取ることができ、自身の強

み・改善点をタイムリーに把握しながら自律的なスキル向上が可能です。日々の業務の中で対応品質を安定的に向上させるとともに、育成の効率化や早期戦力化、定着率向上にもつながります。

5. 個人情報生成 AI に送信しない、セキュアな運用を実現

生成 AI に連携するのは、「AmiVoice CQM Assist」の評価点数や評価項目、検出されたキーワードなどの評価結果情報のみで、通話内容のテキスト全文や個人情報は送信されません。既存の「AmiVoice Communication Suite」に準じた生成 AI 環境を利用可能とし、セキュリティと利便性を両立した安心・安全な運用を実現します。

アドバンスド・メディアでは、AI 音声認識 AmiVoice と生成 AI を融合したソリューションの開発・提供を通じて、コンタクトセンターにおける業務効率化と対応品質向上、さらにはオペレーターの育成・定着に貢献してまいります。

■ 「AmiVoice CQM Assist」について

「AmiVoice CQM Assist」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」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^{※2}が提唱する「HDI サポートセンターアナリスト (SCA) ^{※3}」にもとづき、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。

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

■ 「AmiVoice Communication Suite」概要

The graphic features the 'AmiVoice' logo in blue and white, followed by 'Communication Suite' in a large, bold, blue font. To the right, there is a 'Contact Center Share No. 1' award badge with a crown icon. Below the main text, it says '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' (Dramatically improve contact center business with voice recognition and generative AI). On the right side, there are several overlapping screenshots of the software interface, showing various data visualizations and reports. At the bottom right, there is a small footnote: '※ 出典：ITR「ITR Market View」掲載、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 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）
- ※2 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/>
- ※3 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為に問題解決、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12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
経営推進本部 広報グループ ・TEL：03-5958-1307