



2026年5月27日

株式会社アドバンスト・メディア

CONTACT CENTER INDUSTRY FIRST! ^{※1}

AI Voice Recognition Solution 「AmiVoice[®] Communication Suite」に 複数の AI エージェントがオペレーターをリアルタイムに支援する新機能を追加

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 ^{※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 Suite4.6（アミボイス コミュニケーション スイート）」をリリースし、「AI アシスタント機能」を新たに追加いたしました。

「AI アシスタント機能」は、複数の AI エージェントが通話内容に合わせた最適な推論を行い、必要に応じてアプリケーションの立ち上げなどのタスクを実行しながらリアルタイムでオペレーターを支援する業界初 ^{※1} の機能です。



コンタクトセンター業界においては、生成 AI の活用が進む一方、新たなシステムへの対応や業務フローの多様化・高度化に伴い、オペレーターの負担増加が課題となっています。また、生成 AI の活用範囲が通話後の要約などに限定されるケースも多く、通話中の業務支援や後続業務を含めた業務プロセス全体の最適化には十分に活用されていない状況です。

そのような中、通話中の会話の内容に合わせて、オペレーターが特別な操作を行うことなく、AI エージェントによるリアルタイム支援を受けられる「AI アシスタント機能」を「AmiVoice Communication Suite」に追加しました。複数の AI エージェントが、対応に必要な情報やサポート内容を最適なタイミングで提示、状況に応じてアプリケーションの立ち上げなどのタスクを実行しながら業務を支援すること

が可能なため、オペレーターは生成 AI の存在を強く意識することなく、本来業務である顧客との対話に集中することができます。

■「AI アシスタント機能」特長

1. AI エージェントによるリアルタイム支援で、本来業務である顧客対応に注力できる環境を実現

通話中の最適なタイミングで、お客様とオペレーターとの会話が AI エージェントに連携されます。会話内容に応じて、要約・FAQ 検索・情報抽出など、必要な処理を AI エージェントが提案・実行するため、オペレーターは AI の存在を強く意識せず、本来業務である電話対応に集中することが可能なうえ、迅速かつ正確な対応が実現可能になります。

2. AI エージェントが支援を開始するタイミングは柔軟に設定可能

「通話開始」「通話終了」「通話相手終了」「保留開始」「キーワード」の 5 つの条件をトリガーとして、AI エージェントが支援を提案するタイミングを柔軟に設定することが可能です。例えば「お調べします」など、事前に登録したキーワードを発話すると、PC 上のポップアップ画面に[回答候補を生成しました]、「FAQ を表示します」などの通知が表示されます。通知の表示時間の調整や、AI エージェントによる処理の実行を手動/自動に切り替えることも可能です。

3. 「AI 多段階推論機能」を活用し、複雑な処理にも対応

2025 年 11 月に提供を開始した「AI 多段階推論機能」と合わせ、複数の生成 AI を活用した複雑な処理を行うことも可能です。お客様の要件に合わせて、さまざまなリアルタイム支援を実現します。

※「AI 多段階推論機能」の詳細はこちら

<https://www.advanced-media.co.jp/newsrelease/10910/>

4. 外部システム連携により、後続業務を効率化

生成 AI が通話中に抽出した情報を、CRM（顧客管理システム）などの外部システムに連携することが可能です。データ登録や更新処理を自動化し、通話中だけでなく後続業務の正確性向上・効率化も実現します。

■「AI アシスタント機能」活用例

1. 会話内容から最適なナレッジ提供を行うためのキーワードを FAQ システムへ連携

オペレーターの任意のタイミングで、それまでの会話内容を AI エージェントに連携し、必要なナレッジを検索するために最適なキーワードを自動抽出、FAQ システムに連携することにより、スムーズな情報提供を実現することが可能です。

2. コールリーズンを判定し、必要な確認項目を整理・最適化

「AI 多段階推論機能」との連携により、コールリーズンごとに必要な確認項目を提示することが可能です。オペレーターによる「確認させていただきます」などの特定のキーワードの発話を契機に、その時点までの通話内容を生成 AI に連携し、1 段階目の生成 AI が通話内容を分析、「残高証明書発行」などの要件を特定します。特定された要件をもとに、2 段階目の生成 AI が取得済み情報の整理や、不足している項目の提示を行うことが可能です。

3. 通話中に抽出した情報を連携し、CRM への入力作業を削減

生成 AI が通話内容から抽出した住所や契約情報などの情報を、RPA の活用により CRM（顧客管理システム）などの外部システムへ自動反映することが可能です。通話後に発生する入力業務や後処理時間を削減します。

アドバンスド・メディアでは、今後も音声認識技術と生成 AI を融合したソリューションの提供を通じて、コンタクトセンター業務の高度化と業務効率化の実現に貢献してまいります。

■「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2026 in 大阪 (第 19 回)」に出展

2026 年 5 月 27 日 (水)・28 日 (木)、マイドームおおさかにて開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2026 in 大阪 (第 19 回)」に出展し、「AI アシスタント機能」の展示とデモンストレーションを実施いたします。

ぜひこの機会に多くの方々にご来場、ご高覧いただけますよう、ご案内申し上げます。

日時 2026 年 5 月 27 日 (水)・28 日 (木) 10:00~17:00
場所 マイドームおおさか
〒540-0029
大阪府大阪市中央区本町橋 2 番 5 号
<https://www.mydome.jp/mydomeosaka/access/>

ブース 3A-11
展示製品 コンタクトセンター向け音声認識 AI ソリューション
「AmiVoice Communication Suite」
「AmiVoice CQM Assist ~POWERED by PERSOL WORKS DESIGN~」
「AmiVoice ISR Studio」
「AOI LLM for AmiVoice for Communication Suite」

備考 本展示会のご来場には事前登録が必須となっております。ご来場登録は、下記の URL より
お願いいたします。
<https://crm.callcenter-japan.com/form/imj-event/cco2026/>

■「AmiVoice Communication Suite」について



The banner features the AmiVoice logo on the left and a collage of software interface screenshots on the right. In the center, there is a gold award icon with the text 'コンタクトセンターシェア No.1' and '音声を聴いて' below it. The main text reads 'AmiVoice® Communication Suite' and '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'. At the bottom right, there is a small footnote: '※ 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)'

「AmiVoice Communication Suite」は、AI 音声認識 AmiVoice を搭載した国内シェア No.1^{※2} 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 当社調べ。2026年5月末現在。「コンタクトセンター向けソリューションにおいて、通話中の状況に応じて、複数のAIエージェントが最適なタイミングで支援を行う機能」として

※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）

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）（2026年3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 2026」）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