



2026年6月30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顧客の発話認識精度が大幅に向上 AI 音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」に End-to-End 型音声認識エンジンを追加 ～従来のハイブリッド型と使い分け、通話環境に応じた最適な運用が可能に～

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）が提供する、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）」に、End-to-End 型の音声認識エンジンを追加しました。顧客側の音声認識エンジンとして選択でき、従来のハイブリッド型エンジンと通話環境に応じて使い分けが可能で、



コンタクトセンター業界における音声認識技術は、対応品質向上や業務効率化を支える重要な基盤として広く活用されています。一方で、顧客側の通話環境や発話特性は多様で、駅や街頭などの外出先、車内からの通話など環境騒音の影響を受けやすい状況に加え、スマートフォンの通信状況による音声の劣化、さらには不明瞭な発話など、認識精度に影響を与える要因が数多く存在します。そのため、こうしたさまざまな条件下においても安定した高い認識精度を実現できる音声認識技術へのニーズが高まっています。

そのような中、「AmiVoice Communication Suite」では、従来のハイブリッド型音声認識エンジンに加え、顧客側の音声認識エンジンに End-to-End 型を新たに追加しました。End-to-End 型は、騒音環境下や不明瞭な発話に対しても高い音声認識精度が期待できます。社内検証において、従来のハイブリッド型音声認識エンジンと比較し、認識エラー率が平均 30.4%、最大 37.8%と大幅に改善しました。^{※2} 顧客側の通話環境に応じてハイブリッド型と End-to-End 型を選択できるほか、顧客側に End-to-End 型、オペレーター側にハイブリッド型を適用するなど、それぞれの特性を活かした柔軟な構成が可能です。

また、カスタマー側の音声認識精度の向上により、生成 AI を活用した応対要約などの後続処理の品質向上と業務効率化が期待されます。さらに、単語登録機能も搭載しており、専門用語や固有名詞についても高精度なテキスト化を実現します。

End-to-End 型は、音声認識エンジンの仕組みの一種です。「言語モデル」「音響モデル」「発音辞書」を活用して音声認識を行う従来のハイブリッド型エンジンと比較すると、単一のニューラルネットワークで音声認識を行うシンプルな構造です。一貫して End-to-End モデル内で音声認識を行うため、認識精度の大幅な向上が期待されています。

アドバンスト・メディアでは、今後も多様化するコンタクトセンターのニーズに対応するため、音声認識技術のさらなる高度化と利便性向上に取り組み、業務効率化と応対品質の向上に貢献してまいります。

■ 「AmiVoice Communication Suite」について

The graphic features the AmiVoice logo in blue and white, followed by a gold award icon and the text 'コンタクトセンターシェア No.1' (Contact Center Share No.1) with '音声認識市場' (Voice Recognition Market) below it. The main title 'AmiVoice Communication Suite' is in large blue letters. Below this, the text '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' (Dramatically improve contact center operations with voice recognition and AI generation) is displayed. On the right, there are several overlapping screenshots of the software interface, showing various data dashboards and call flow diagrams. At the bottom right, there is a small note: '※ 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^{※1} 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/>

※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 当社評価。12 種類のコンタクトセンター向け評価データを用いた社内評価において、従来のハイブリッド型音声認識エンジンと比較した結果です。評価条件により結果は異なります。

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