News Release
報道関係各位

2026 年 11 月 11 日
株式会社アドバンスト・メディア

小規模コンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューション「*AmiVoice® CommSuite Lite*」を提供開始

～9 席以下の電話問い合わせ窓口などを対象に、導入しやすい価格とシンプルな構成で提供～

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、9 席以下の小規模コンタクトセンターや電話問い合わせ窓口向けに、AI 音声認識ソリューション「AmiVoice CommSuite Lite（アミボイス コムスイート ライト）」の提供を開始します。



本ソリューションは、630 社・97,000 ライセンスを超える導入実績を持つ国内シェア 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」の高精度な音声認識エンジンや操作性を継承しながら、小規模コンタクトセンターで利用頻度の高い機能に絞ることで、導入しやすい価格とスピーディーな運用開始を実現しました。

近年、コンタクトセンター業界では、人材不足への対応や業務効率化、応対品質の向上を目的として、音声認識や生成 AI の活用が急速に進んでいます。コンタクトセンター向け AI サービス市場は、2024 年度に前年度比 150%の 90 億円へ拡大し、2029 年度には 313 億円規模に成長すると予測されています。[※2]

一方、従来のコンタクトセンター向けソリューションは、大規模な運用を想定した多機能な製品が多く、少人数で運営する問い合わせ窓口などでは、導入費用の負担や運用コストが導入の障壁となるケースがありました。

そのような中、当社は、これまで音声認識ソリューションの導入が難しかった小規模な問い合わせ窓口など、より幅広い現場へ利用を拡大するため、「AmiVoice CommSuite Lite」を開発しました。

「AmiVoice CommSuite Lite」は、9 席以下の小規模コンタクトセンターや問い合わせ窓口向けに提供するクラウド型の AI 音声認識ソリューションです。通話音声のリアルタイムテキスト化をはじめ、通話履歴の検索・再生、キーワード検出、応対内容の可視化など、日々の電話応対業務の効率化を支援する機能を搭載しています。さらに、生成 AI 機能もオプションとして提供し、通話内容の要約や VoC 分析などにも活用できます。

業界を問わず、顧客問い合わせ窓口やヘルプデスク、予約受付窓口、小規模コンタクトセンター、インサイドセールス部門など、電話応対が発生するさまざまな業務で利用でき、応対記録作成の負荷軽減や情報共有の効率化、応対品質の向上を支援します。

■「AmiVoice CommSuite Lite」の特長

1. 小規模コンタクトセンター向けに最適化

9 席以下の運用を想定し、必要な機能を厳選。クラウド型サービスとして提供することで、導入・運用のコストを抑え、スムーズな利用開始を支援します。

2. コンタクトセンターへの豊富な導入実績で培った UI と運用ノウハウを継承

多数の導入実績を持つ「AmiVoice Communication Suite」の操作性や画面設計を継承しています。通話内容のリアルタイムテキスト化をはじめ、通話タグによる応対内容の分類、キーワードや条件による通話検索、通話終了後の音声再生・全文検索、レポート機能などに対応しています。大規模コンタクトセンターで培われた操作性を小規模な環境でも活かし、日々の応対業務や運用管理の効率化を支援します。

3. 長年の知見を活かしたコンタクトセンター向けの高精度な音声認識が小規模向けでも利用可能

長年にわたるコンタクトセンター向けソリューションの提供で培った知見を活かし、豊富な導入実績を持つ「AmiVoice Communication Suite」と同じ高精度な音声認識エンジンを、小規模コンタクトセンター向けの「AmiVoice CommSuite Lite」でも利用できます。企業固有の用語や専門用語にも対応し、通話内容を高精度にテキスト化することで、応対記録の作成や内容確認を効率化します。さらに、高精度な音声認識結果を生成 AI の処理に活用することで、要約や分析の品質向上にもつながります。

4. 生成 AI による後処理業務の効率化

オプションとして生成 AI 機能を提供します。通話終了後の音声認識結果をもとに応対内容を自動で要約し、オペレーターの記録作成や情報共有にかかる負担を軽減します。

5. 蓄積されたデータと生成 AI を活用し、VoC 分析・ナレッジ整備を支援

蓄積された通話データを活用し、応対品質評価や VoC 分析、FAQ 作成支援、カスタマーハラスメント分析など、生成 AI を幅広い業務に活用できます。管理者による分析・確認業務の効率化、ナレッジ整備の負担軽減、オペレーターの自学自習やスキル向上を支援し、コンタクトセンターの継続的な業務改善に貢献します。

アドバンスト・メディアは今後も、企業規模を問わず AI 音声認識と生成 AI の活用を支援し、コンタクトセンター業務の効率化と顧客体験向上に貢献してまいります。

■「AmiVoice Communication Suite」について



「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 出典：矢野経済研究所「コールセンターサービス事業者が提供する AI サービス市場の調査を実施（2026 年）」（2026 年 5 月 29 日発表）

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 6 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、音声認識専業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」（2025 年度見込））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