

報道関係各位

 2021年12月2日  
 株式会社サンシャインシティ  
 株式会社アドバンスト・メディア

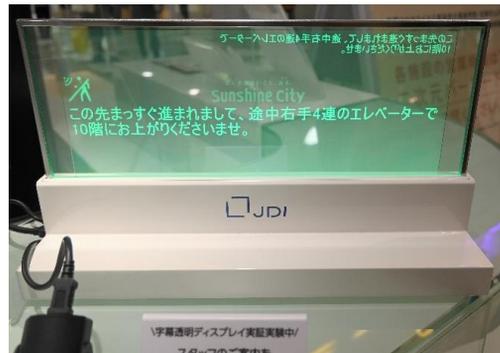
## 誰もが楽しめる複合施設サンシャインシティの実現に向けて

# 音声を文字情報に変換しご案内する実証実験をスタート

## 音声と文字でお客様をよりスムーズにご案内・会話内容を施設改善などにも活用



音声認識技術を活用したご案内の様子



案内所スタッフの音声を文字情報に変換して表示

株式会社サンシャインシティ(本社:東京都豊島区 代表取締役社長:合場直人)と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)は、サンシャインシティ 専門店街アルパの案内所(東京・池袋)で、来館したお客様の体験価値向上に向け、音声を文字情報に変換して表示し、お客様をスムーズにご案内する実証実験を12月1日(水)から開始しました。

本プロジェクトでは、音声認識市場シェア1位を7年連続で獲得(※1)している株式会社アドバンスト・メディアが提供する、音声認識で顧客接点を強化する会話解析ソリューション「AmiVoice SF-CMS」(※2)などを使用し、案内所スタッフの音声データを文字情報としてお客様に表示することで耳が不自由な方を含め、よりスムーズな案内を目指します。また、同ソリューションを使用して案内所における会話の内容を蓄積し分析することで、案内業務の改善や案内スキルの向上、より快適な施設づくりに活かすことも期待できます。

サンシャインシティでは、2020年11月30日に「サンシャインシティ バリアフリー情報サイト」を開設しました。施設全体のバリアフリー情報を1つのウェブサイトを集約したことで、車いすをご利用の方をはじめとするバリアフリー情報を必要としている方が、情報により簡単にアクセスでき、分かりやすくご覧いただけるようになりました。今後も、誰もが安心して楽しめる複合施設を目指し、様々な取り組みを行ってまいります。

※1 出典：ITR「ITR Market View：AI市場2021」音声認識市場ベンダー別売上金額シェア（2015～2021年度予測）

※2 AmiVoice SF-CMSの詳細はウェブサイトをご確認ください。

<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-sf-cms>

### ● 概要 ●

#### ■ 実施概要 ■

株式会社アドバンスト・メディアが提供する音声認識で顧客接点を強化する会話解析ソリューション「AmiVoice SF-CMS」を使用し、案内所スタッフの声を音声認識で文字化します。お客様に面した透明ディスプレイに文字を表示することで、声と文字でお客様をスムーズに案内することができるようになります。

#### ■ 期待する主な効果 ■

- ①お客様を声と文字でスムーズにご案内
- ②案内所スタッフの案内業務の改善・案内スキルの向上
- ③施設内掲示物等の改善等によるより快適な施設づくり

※お客様との会話を文字情報に変換、蓄積・分析し、

②・③に活かします。

※状況により、内容・スケジュールが変更になる場合がございます。 ※画像はすべてイメージです。

#### ● 本ニュースリリースに関する報道関係者様からのお問い合わせ先

本取り組みに関する内容	株式会社サンシャインシティ コミュニケーション部 広報担当 成保・鳴海・平田・大浦 TEL.03-3989-3329 (平日9:30～18:00) FAX.03-3989-3451 pr@sunshinecity.co.jp
製品・サービスに関する内容	共同ピーアール株式会社 PRアカウント本部9部 内山・前山・高橋 TEL. 03-6260-4861 sunshinecity-pr@kyodo-pr.co.jp 株式会社アドバンスト・メディア 経営推進本部 広報チーム TEL.03-5958-1307 press@advanced-media.co.jp

#### ● ご参考 ●

・サンシャインシティ バリアフリー情報サイト

<https://sunshinecity.jp/file/official/barrierfree/>

