

PRESS RELEASE

2021年11月9日
株式会社コムデザイン
株式会社アドバンスト・メディア

コムデザインの「CT-e1/SaaS」とアドバンスト・メディアの音声認識APIが連携

株式会社コムデザイン(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:寺尾 憲二、以下「コムデザイン」)は、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」)の音声認識開発プラットフォーム「AmiVoice Cloud Platform」にて提供している音声認識APIを、新たにコムデザインの提供するクラウドCTI『CT-e1/SaaS』向け音声認識サービス『CT-e1/Speech to Text』の認識エンジンのラインナップに加え、リアルタイム認識のサービス提供を開始いたします。

■「AmiVoice Cloud Platform」の音声認識API、採用の意義と特徴

クラウドCTIベンダーが提供するサービスとしては珍しい、コールセンター向け音声認識機能『CT-e1/Speech to Text』で利用する音声認識エンジンとして、国内音声認識市場シェアトップを誇るAmiVoiceの音声認識API加わりました。これにより、ユーザーのニーズに応じた音声認識エンジンの使い分けが提案可能となります。「AmiVoice Cloud Platform」の音声認識APIは、音声ストリームをリアルタイムでテキスト化します。また、製品名・固有名詞など、認識させたい単語を登録することができるため、社内用語や氏名など、特定の単語やフレーズの認識精度が向上します。

■サーバーレス連携による手軽な導入

コムデザインのクラウドコールセンター上で連携するため、複雑なテレフォニーシステムの設定や専用機器が不要で、音声認識AmiVoiceを手軽に利用いただけます。音声認識により文字起こしされた結果は、コムデザインが提供する共通のユーザーインターフェースを使ってご利用いただけます。

これにより専用機器やUI開発など的高額な初期投資は不要で、手軽に音声認識サービスの利用を実現します。

「AmiVoice Cloud Platform」の音声認識機能の提供開始により、コムデザインがプラットフォームコンセプトとして掲げるCCP(Converged Communications Platform)はさらに発展し、今後、FAQエンジンとの連携やテキストによる通話モニタリングなど、リアルタイム性の高い処理が求められる機能での利用が期待されます。

■ CCP(Converged Communications Platform)について

CCP(Converged Communications Platform)とは、近年コールセンターで注目が集まっている、カスタマーとコミュニケーターの“会話”そのものをデータとして活用し、業務効率の向上や付加価値の創出を図るコールセンターDXという取り組みに最適なプラットフォームコンセプトです。

CCPにより、コールセンターDXを目的とした、テキストマイニングや会話解析、会話自動要約などのソリュ

ーションを提供するサービスに対して、「音声データ」または「テキストデータ」を柔軟且つ手軽に連携することが可能となります。これにより、コールセンターは高額の初期投資や運用負荷をかけることなく、コールセンターDXに取り組むことができます。

■「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型CTIサービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計1,200テナント24,000席以上(2021年6月現在)の企業に採用されています。詳細は以下URLをご参照ください。

<https://comdesign.co.jp/>

■コムデザインについて

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能な独自のサービスモデル”CXaaS”により、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。

※CXaaS(Customer Experience as a Service)とは

「CXaaS」とはコールセンターに求められるクラウドCTI機能の提供および開発だけではなく、利用までに必要な専門エンジニアによる人的なサポートもふくめて定額費用で提供するサービスモデルです。」

■AmiVoice Cloud Platformについて

AmiVoice Cloud Platformが提供する音声認識APIは、音声認識機能(リアルタイム認識・バッチ認識)をWebサイトやWebアプリケーション、スマートフォンアプリなどに実装するための開発ツールです。音声文字化や音声対話、音声制御などの各種音声認識サービスにご使用いただけます。詳細は以下URLをご参照ください。

<https://acp.amivoice.com/main/>

■株式会社アドバンスト・メディアについて

音声認識技術「AmiVoice」を主軸に、ソリューション事業・プロダクト事業・サービス事業の3つの形態で事業を展開しており、コールセンター、医療、製造・物流・流通、建設・不動産、議事録作成、教育、モバイル、ロボットなど、幅広い業種業態にて活用されています。アドバンスト・メディアは、人と機械との自然なコミュニケーションを実現し、豊かな未来を創造していくことを目指します。

- ・設立 : 1997年12月
- ・所在地 : 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 42階
- ・代表者 : 代表取締役会長兼社長 鈴木 清幸
- ・URL : <https://www.advanced-media.co.jp/>

■お問い合わせ先:

株式会社コムデザイン

担当 : セールス&マーケティンググループ 佐藤(大)、寺尾(望)

住所 : 102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階

電話 : 050-5808-5500

E-Mail: sales@comdesign.co.jp

株式会社アドバンスト・メディア

製品のお問い合わせ : PF D&O部 info@advanced-media.co.jp

報道のお問い合わせ : 広報・IRグループ press@advanced-media.co.jp

* 本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。

* プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。

その後、予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。