



2022年7月20日

りらいあコミュニケーションズ株式会社
株式会社アドバンスト・メディア

**りらいあコミュニケーションズ、コンタクトセンターの高付加価値化に向け
AI 音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」の
本格導入を開始**

りらいあコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 網野孝、以下、当社)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)が提供する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」を、当社オペレーションサービスの標準機能とすることを視野に導入を開始いたします。

当社では2021年10月に「りらいあDX戦略」を発表し、CX/EXの創造と経営基盤の強化を重点テーマに、「サービス」「オペレーション」「コーポレート」の3つのDXを推進しています。より良いCX/EXの打ち手として音声認識ソリューションに着目し、2021年よりオペレーションにおける実証実験を開始しました。その高い有効性から、アドバンスト・メディアが提供するAI音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」を選定しました。

「AmiVoice® Communication Suite」は、業界シェアNo.1※の音声認識エンジンAmiVoice®を組み込んだコンタクトセンター向けAI音声認識ソリューションです。本ソリューションにより、お客様対応全通話の自動モニタリング(コンプライアンスチェック・対応品質評価)と、テキスト化された音声データを活用した分析基盤の構築が可能になります。当社が長年蓄積してきたコンタクトセンターの運営ノウハウを掛け合わせることで、デジタル技術に裏付けられたより高い品質と高度なデータ分析によるコンタクトセンターの高付加価値化を図ります。

音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」導入で実現

**全通話自動モニタリングによる
確かな品質**

- 客観性/網羅性のある応対品質評価
- リアルタイムかつマルチモニタリングによる生産性向上
- 各種法令・ガイドライン順守チェック

**音声テキストデータ分析による
継続的な運用改善**

- VOC分析による応対品質改善
- コールリーゼン分析によるチャネル最適化
- KPI分析による生産性向上



りらいあのコンタクトセンター運営力

CXの高度化へ

コンタクトセンターを高付加価値化

2022年9月より新宿・札幌エリアの5拠点に実装し、効果を検証しながら、以後も段階的に導入を推進いたします。当社は、音声認識ソリューション活用による、品質向上と多角的なデータ分析を通じて、さらなるオペレーションの高度化に向けて取り組んでまいります。

以上

【株式会社アドバンスト・メディアについて】

アドバンスト・メディアは、音声認識技術「AmiVoice」を軸に、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。

<http://www.advanced-media.co.jp/>

【AmiVoice Communication Suite について】

7年連続業界シェアNo.1^{※2}の音声認識エンジンAmiVoiceを搭載したコンタクトセンター向けAI音声認識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/products/service/amivoice-communication-suite>

【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

1987年設立のBPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国30ヶ所以上にオペレーションセンターを配置し、グループ全体で3万人を超えるスタッフがコンタクトセンター、バックオフィスなどの顧客接点周辺のBPOサービスに従事し、国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証プライム上場（証券コード：4708）。

<https://www.relia-group.com/>

※ 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）

【問い合わせ先】
コーポレート・コミュニケーション部
岩本、坂井
03-5351-7200（代表）