

2020年2月7日

株式会社日立医薬情報ソリューションズ

## 「くすり相談室」向けITソリューションの強化

### - 「コールセンター向けの AI 音声認識ソリューション:AmiVoice® Communication Suite」の再販権取得 -

株式会社日立医薬情報ソリューションズ(取締役社長 久田 紅志/以下、日立医薬情報ソリューションズ)は、株式会社アドバンスト・メディア(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)が提供するコールセンター向け AI\*1 音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite\*2」の再販権を 2020 年 2 月 1 日に取得いたしました。

\*1 AI: Artificial Intelligence (人工知能)

\*2 AmiVoice® Communication Suite の詳細については、[こちら\(リンク\)](#)を参照ください。

「AmiVoice® Communication Suite」は、アドバンスト・メディアが 20 年以上研究・開発してきた独自の音声認識エンジン AmiVoice®を組み込んだコールセンター向けの AI 音声認識ソリューションで、国内 No.1 の実績があります。幅広い機能で、コールセンター業務を強力にサポートし、応対品質向上・顧客満足度向上・業務効率化・売上向上を実現いたします。また、他の類似ソリューションに比べ、製薬業界エンジンを有していることで音声の認識率も高いことが魅力的な点であります。

製薬業界では、「くすり相談室\*3」がコールセンターに相当します。「くすり相談室」は、製薬企業と医療従事者及び患者さんとの接点として、様々な問い合わせに対応しております。問い合わせ手段の中心は、依然電話が中心であり、「くすり相談室」のオペレーターは、日々、医療従事者からの電話を通じた問い合わせの対応で多忙を極めています。そこで、電話からの音声をコンピュータで自動的にテキスト化することが、オペレータの応対業務の効率化に非常に寄与することになります。

日立医薬情報ソリューションズは、今回のアドバンスト・メディアとの提携により再販が可能になった AI 音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」と従来からのソリューションと組み合わせることで、付加価値を高めた魅力あるソリューションを提供することをめざしています。

\*3 くすり相談室: 医療消費者(患者)・医療関係者に対して開かれている企業窓口

具体的には、日立医薬情報ソリューションズは、昨年 10 月より販売を開始した「くすり相談室」向けの CRM システム「FastHelp Pe\*4」と製薬企業向けの学術文献管理機能を強化した FAQ\*5 ナレッジシステム「FastAnswer Pe\*6」を合わせて、製薬業界向け医薬マーケティング・ソリューションとして展開してまいります。

\*4 FastHelp Pe: FastHelp Pharmaceutical Edition(テックマトリックス社の「くすり相談室」向け CRM パッケージ)

\*5 FAQ: Frequently Asked Questions(頻出想定問答集)

\*6 FastAnswer Pe: FastAnswer Pharmaceutical Edition(製薬企業向け FAQ ナレッジパッケージ)

今回、提供を開始する AI 音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」により、医療従事者から問い合わせがあった内容は、音声データから全てテキストデータに変換することが可能になり、製薬企業に大量のテキストデータが蓄積されていきます。蓄積されたデータは、データの利活

用として、テキストマイニングや AI による自然言語処理による「くすり相談室」の対応スピードの向上や応対品質の向上に繋げていけると考えております。

日立医薬情報ソリューションズは、これから提供する医薬マーケティング領域のITソリューションが、お客様の営業マーケティング領域の業務を DX<sup>\*7</sup> の取り組みを通して改善/改革につながるように、更なる強化に取り組んでまいります。

<sup>\*7</sup> DX: Digital Transformation (デジタルトランスフォーメーション)

#### ■アドバンスト・メディアについて

# AmiVoice<sup>®</sup>

商号	株式会社アドバンスト・メディア Advanced Media, Inc.
本社	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
事業内容	<ul style="list-style-type: none"><li>■ AmiVoice<sup>®</sup>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」</li><li>■ AmiVoice<sup>®</sup>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」</li><li>■ 企業内のユーザーや一般消費者へ AmiVoice<sup>®</sup>をサービス利用の形で提供する「サービス事業」</li></ul>
設立	1997 年 12 月
資本金	68 億 7,175 万円
ホームページ	<a href="https://www.advanced-media.co.jp/">https://www.advanced-media.co.jp/</a>

#### ■他社商品名称などに関する表示

- AmiVoice Communication Suite は、株式会社アドバンスト・メディアの登録商標です。
- FastHelp Pe は、テクマトリックス株式会社の登録商標です。
- FastAnswer Pe は、テクマトリックス株式会社の登録商標です。
- 記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。

#### ■本件についてのお問合せ先

株式会社日立医薬情報ソリューションズ

ホームページ: <https://www.hitachi-pi.co.jp>

メール: [contact@hitachi-pi.co.jp](mailto:contact@hitachi-pi.co.jp)

この新着情報記載の情報(サービスの内容、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。  
予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。