

2014年12月8日  
NTT アイティ株式会社

**音声自動応答(IVR)プラットフォーム「ADVICE」に  
音声処理ボード不要な HMP 対応機能を追加して適用先を拡大**  
～ホスティング環境などでも利用可能に～

NTT アイティ株式会社（本社 横浜市中区、代表取締役社長 長谷雅彦）は、音声自動応答(IVR)プラットフォーム「ADVICE（アドバイス）」に、音声処理ボード（電話回線制御用の専用ハードウェア）が不要な VoIP(SIP)の HMP(※)対応機能を組み込み、2014年12月15日（月）より提供を開始します。

「ADVICE」は、2001年8月よりクラウド IVR サービスや大規模コンタクトセンタでの IVR プラットフォームとして提供してまいりました。

今回、従来のアナログ電話回線、デジタル(PRI)回線、VoIP(SIP)回線の音声処理ボード対応機能に加え、新たに、VoIP(SIP)回線をソフトウェアで回線制御する機能を追加いたしました。これにより、音声処理ボードが利用できないホスティング環境等での IVR プラットフォーム利用が可能になります。

※ Host Media Processing Software：ホストコンピュータ上で、IP 電話などのメディア処理、通信制御を実行するソフトウェアの総称。

## ■ 「ADVICE」概要ならびに HMP 対応製品販売開始の経緯

NTT アイティは、NTT 研究所の音声認識・音声合成技術を駆使した IVR プラットフォーム「ADVICE」の開発・販売・運用支援を、設立当初より一貫して行ってまいりました。2001年8月には発展するインターネットとの融合を図るべく、国内で初めて VoiceXML 対応を行いました。その後、順次機能拡張などを進め、現在では NTT コミュニケーションズ株式会社のクラウド IVR サービス「V ポータルダイレクト」をはじめ、大規模 IVR プラットフォームなど約 30,000 回線以上の導入実績を誇っております。

近年のクラウドサービスの著しい進展に伴い、ホスティング環境等で IVR サービス構築を希望されるお客様が増えてまいりました。そこで、従来の音声処理ボードを使用している「ADVICE」の回線制御処理機能を、HMP ソフトウェアでも実現いたしました。これにより、お客様の環境に応じて、音声処理ボードを利用したアナログ電話回線、デジタル(PRI)回線、VoIP(SIP)回線、および音声処理ボードを使用しない VoIP(SIP)回線のいずれでもご利用が可能となりました。

## ■ 「ADVICE」HMP 対応のメリット

- 全ての回線制御処理機能をソフトウェアで実現することで回線制御処理に関する部分の経年劣化等がなくなり、信頼性が向上します。
- 近年、音声処理ボード（フルハイト・フルレングス）が装着できるサーバが減っています。音声処理ボードが不要なため、サーバの選択肢が広がります。
- 音声処理ボードなど拡張ボードの導入ができないホスティング環境やバーチャルマシンなどへの可能性が広がります。なお、VoIP(SIP)の利用確認等が必要となる場合がございます。

## ■ 「ADVICE」の特長

### (1) オールインワン提供

NTT アイティでは、IVR／音声認識／音声合成の各種音声技術を全て自社製品として保有しており、実績のある信頼性の高いシステムをワンストップ、オールインワンでご提供可能です。

NTT メディアインテリジェンス研究所の音声認識・音声合成技術をベースに継続的な製品の性能向上を図り、お客様ニーズに柔軟に対応いたします。

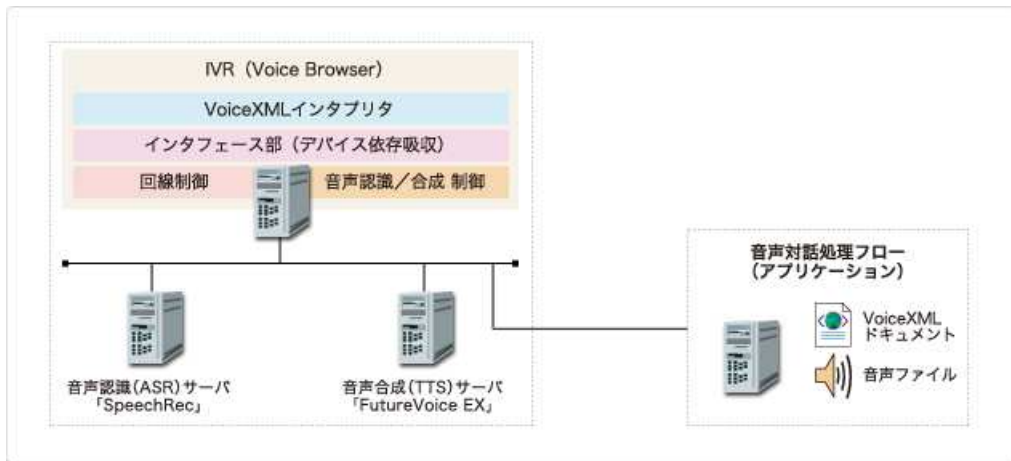


図 1 システム概念図

## (2) Web との親和性が高いサービス構築

VoiceXML の利用により、インターネットのブラウザソフトウェアと同様にオープンなアーキテクチャとなっているため、お客様インターネット設備と音声設備の統合が容易です。また、インターネット向けのデータやリソースを簡単に利用でき、効率的なシステム構築が可能です。

## (3) 信頼性、性能、機能

安定した稼働実績のある IVR プラットフォームとして、お客様の多様なニーズにお応えするための高度な機能をそろえています。

### ● ノンストップシステム

冗長構成を組むことにより、サーバに異常が発生した際には自動切替えを行い、サービス継続が可能なノンストップシステムを実現しています。

### ● 障害監視機能強化

サーバの動作状況を通知する監視エージェントと、通知を受け取る監視サーバの連携により、障害の発生をいち早く検知します。また、遠隔地からの電話によるリモート操作で、システムの一次復旧を行うことができます。

### ● 複数サービスの同時提供

クラウド対応の IVR プラットフォーム構築により、複数サービスを同時並行で提供するために必要な「着 ID (発信電話番号) 毎のサービス切替機能」などの各種機能を備えています。

### ● 各種回線への対応

音声処理ボードの利用により、アナログ電話回線やデジタル(PRI)回線による電話網接続の他、VoIP(SIP)網への接続が可能です。また、このたび、音声処理ボードを利用しないソフトウェア処理での VoIP(SIP)網への接続が可能となりました。

## ■ 提供形態

「ADVICE」は、オンプレミスシステムとしてご提供いたします。

なお、クラウドサービスをご希望の場合は、弊社が運用するクラウド型音声サービス「VoiceMall (ボイスモール)」もございますのでお気軽にお問い合わせください。

## ■ 価格

お客様のご要望等に合わせて構築いたします。お問い合わせください。

## ■ 販売開始日と販売目標

販売開始 2014年12月15日（月）

販売目標 年間30システム

記載されている会社名およびその他の製品名、サービス名などは、各社の商号、商標または登録商標です。