

News Release

2017 年 11 月 9 日

株式会社日立情報通信エンジニアリング

音声ビッグデータ収集基盤「RecwareX(レックウェアエックス)」を販売開始 リソース使用状況の可視化を実現、月額料金プランをラインアップ

株式会社日立情報通信エンジニアリング(代表取締役社長:岩崎 秀彦、本社:神奈川県横浜市/以下、日立情報通信エンジニアリング)は、コンタクトセンターや営業窓口向けに長年提供をしている音声録音システム「RecwareⅢ(レックウェアスリー)」を刷新し、音声データ収集基盤「RecwareX(レックウェアエックス)」を、12月1日から販売を開始します。本製品は、RecwareⅢで提供している機能に加え、クラウド環境での利用に適したシステム使用状況を可視化する「リソース使用状況レポート」機能を付加し、ライセンス使用数に応じた月額料金プランを追加しました。これにより、初期費用を抑えた導入が可能です。

現在、ICT システムは、「所有するもの」から「利用するもの」へと企業の意識が変化しており、クラウドサービスの需要が急増しています。一方でクラウド事業者は、サーバー増強、システム変更など設備投資面において、運用コストの最適化を図ることが課題となっています。

今回新たに提供開始する「RecwareX」は、従来機種 of RecwareⅢと機能的互換性を保ち、信頼性の高いシステム、充実したサポートに加え、システムのリソースの使用量やチャネルごとの録音時間をレポート出力する機能を追加しました。本機能は、主にクラウド事業者において、所有しているプラットフォームやライセンスなどを有効活用するために支援するとともに、従量課金制の月額利用サービスを設定する際の価格指標としても利用できます。

さらに、音声認識システム「Recware/SA^{*1}(レックウェア・エスエー)」と連携しテキスト化、データとして分析、可視化することで、「お客さまとの会話」をトラブル防止やコンプライアンスの用途だけでなく、コンタクトセンターや営業店舗窓口の業務効率向上や製品サービスの新たな価値創出につなげます。

^{*1}:SA:Speech Analytics

2017 年 11 月 9 日(木)～10 日(金)に、池袋サンシャインシティ・文化会館で開催する「第 18 回コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2017 in 東京」ブース番号:3C-1 において、本製品を含む音声活用ソリューションをご覧ください。

■「RecwareX」の提供価格および提供開始時期

品名	料金プラン	提供価格（税別）	提供開始時期
通話録音システム 「RecwareX」	<月額料金プラン> ・契約単位:1 年/2 年/3 年 ・保守料含む （ハードウェア、一次費用は別途）	月額 70 万円*2～	2018 年 1 月末日(予定)
	<ライセンス販売プラン> ・パッケージライセンス （ハードウェア、一次費用、保守料は別途）	900 万円*3～	

*2:100 チャンネル*4 同時録音システム、1 年契約の場合

*3:100 チャンネル同時録音システム

*4:送受話合わせて 1 チャンネル

■製品の主な特長

カテゴリー	特長	
スケーラビリティ	・同時録音・管理 : 1,000 チャンネル/録音サーバー1 台、10,000 チャンネル/同時録音管理 ・オールソフトウェア化 : 席数増減に柔軟なシステム構成	
幅広い適用範囲	・PBX: 日立、AVAYA、Cisco、Genesys、NEC、OKI ・レガシー電話録音: タカコム社通話録音製品と連携、IP 電話と混在した環境でも一元管理可能	
高品質録音	・音声パケットによる録音開始(通話イベント非依存) ・送受話分離録音	
可用性	・録音サーバーの多重化 ・録音データリカバリ機能	
充実した Quality Management 機能	・倍速/低速/リピート再生 ・追かけ再生/モニタリング再生 ・音声マーキング ・スクリーンレコーディング	
柔軟で強固な録音データ管理	・アクセス制御(5階層の権限) ・ロケーションに依存しないアクセスレベルの設定 ・録音再生申請/承認ワークフロー ・アクセス制御可能な関連部門共有ボックス ・暗号化(AES256bit) ※PCIDSS 対応予定	
サポート	・自社開発による充実したサポートの提供とトラブルの早期解決	

※PBX の機種、バージョンはお問い合わせください。

■関連製品のホームページ

<http://www.hitachi-ite.co.jp/lineup/solution/voicerecording/index.html>

■他社商標注記

・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。

■お客さまお問い合わせ先

株式会社 日立情報通信エンジニアリング 営業統括本部 製品営業部 [担当:一ノ瀬]
 〒220-6122 神奈川県横浜市西区みなとみらい 2 丁目 3 番 3 号 クイーンズタワーB 25 階
 電話:050-3163-1755(直通)

■報道機関お問い合わせ先

株式会社 日立情報通信エンジニアリング 経営・事業企画本部 企画部 [担当:中村]

〒220-6122 神奈川県横浜市西区みなとみらい 2 丁目 3 番 3 号 クイーンズタワーB 22 階

TEL:050-3163-5726 (直通)

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、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。
