

News Release

2017年12月12日

株式会社日立情報通信エンジニアリング

多言語対応 音声認識システム「Recware/SA(レックウェア-エス・エー)」を 販売開始

インバウンド顧客の対応、コンタクトセンターの業務効率化を支援

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、通話内容をテキスト化する音声認識システム「Recware/SA^{*1}(レックウェア-エス・エー)」を多言語対応^{*2}し、12月15日から販売開始します。本製品は、ワールドワイドで多くの実績を持つ、ニュアンス・コミュニケーションズ社の「Nuance Transcription Engine」を音声認識エンジンとして新たに採用しました。

*1 SA: Speech Analytics

*2 多言語対応: 日本語、英語(米国)に標準対応、その他は個別対応。

近年、インバウンド需要の取り込みと拡大を図るため、外国人顧客の対応がますます重要となってきています。外国語対応の需要が年々増加している一方で、外国語対応のコンタクトセンターが少ないのが現状です。外国語が話せる担当者でも、商品に対する知識や応対能力などスキルが求められています。このような人財を募集し採用するのは難しく、人財不足の解決が急務となっています。

今回提供開始する「Recware/SA」は、英語対応オペレーターの業務効率化支援として、通話内容をリアルタイムでテキスト化します。英語が多少聞き取れないときでもテキストを確認しながら対応することができます。さらに、応対中の回答補助として関連するFAQ^{*3}や詳細説明へのリンクを自動表示するので、ポップアップ画面を見ながら応対ができ、担当経験の浅い方でも上級者と同様の回答品質や保留時間の短縮につながり、応対品質向上やアフターワークの効率向上を支援します。

また、一般的な辞書にない商品名称や専門用語などは、テキスト形式で容易にユーザー辞書に登録することができ、認識精度を上げる事ができます。

*3 FAQ: Frequently Asked Questions

今後、お客さまのご利用用途に合わせ、対応言語を追加していき、日本語、英語以外の言語でも顧客満足度向上、業務効率向上や製品やサービスの新たな価値創出など「音声活用ソリューション」
として機能・サービスを充実していきます。

■「Recware/SA」のモデルケースにおける提供価格例および提供開始時期

品名	構成例	提供価格例(税別)	提供開始時期
多言語対応 音声認識システム「Recware/SA」	20席 (7ライセンス ^{*4})	580万円 ^{*5}	2017年12月27日

*4 ライセンス数は、音声認識の処理要件により変動します。詳細は別途、営業にお問い合わせください。

*5 通話録音システムが別途必要です。また、ハードウェア、一時費用、保守料などは別途必要です。

■ニュアンスコミュニケーションズジャパン株式会社 代表取締役

西村 哲郎(にしむら てつろう)氏のエンドースメント

ニュアンスは、日立情報通信エンジニアリング様の「音声認識システム Recware/SA」の販売開始を歓迎いたします。音声認識や活用に対する関心が高まっている今日、弊社の音声認識エンジンが採用された「音声認識システム Recware/SA」を導入いただくことで、お客様の業務効率向上などの付加価値をもたらすと確信しております。弊社は、最先端の AI や音声・言語ソリューションを通じて、多くのアプリケーション、システム、およびサービスで、より人間味のある会話を創り出し、人とテクノロジーの関係を改革していきます。

■関連製品のホームページと動画

音声認識システム Recware/SA

http://www.hitachi-ite.co.jp/products/recware_sa/index.html

音声活用ソリューション紹介動画



<https://youtu.be/sHXIHfQyTEc>

■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。
