

2015 年 10 月 21 日

株式会社 日立情報通信エンジニアリング

企業のコンプライアンス対策を容易にする 音声録音システム「RecwareⅢ」を販売開始

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:小菅 稔、本社:神奈川県横浜市)は、このたび、コンタクトセンターなどで広くご利用いただいている音声録音システム「RecwareⅢ」の機能を拡充し、コンプライアンス対策強化というニーズに応えた製品を一般向けに本日から販売開始します。

音声録音システムは、コンタクトセンターを中心に、顧客満足度向上を目的として顧客対応の改善やトラブル防止などに利用されてきました。昨今では、証券会社や保険会社、銀行など、多くの企業でコンプライアンス対策や内部統制強化における証拠保全・証拠管理に導入されるようになりました。このコンプライアンス・内部統制強化を目的とした需要は益々拡大していく傾向にあり、市場からはコンプライアンス対策の充実した製品が求められています。また、分析技術の進歩により、音声データの解析・利活用を目的としたニーズが高まっており、今後、音声ソリューションの新たな市場として期待されています。

当社の音声録音システム「RecwareⅢ」は、高度な録音処理性能^{*1}と、小規模から大規模までのスケーラビリティを有し、幅広いお客さまのニーズに柔軟な対応が可能です。また、国内・自社開発によるメリットを生かし、高品質で充実したサポートと迅速なトラブル対応が可能なことから、コンタクトセンターや金融系など多くのお客さまから信頼と好評をいただいています。

このたび、コンプライアンス対策強化というニーズに応えた製品の提供を開始しました。全てのユーザー操作履歴を記録し、容易に監査証拠として利用することができます。また、録音情報の取り扱い管理を強化し、管理者の承認なしに再生ができないセキュアな運用を実現します。具体的には、従来の操作権限、録音情報へのアクセス権限に加えて、録音ファイルの再生にあたっては、管理者への申請・承認プロセスの追加ができます。一方で、録音データごとに公開範囲(部署)と公開期間の指定を可能とし、関連部門だけに限定開示することで、お客さまの声(VOC^{*2})やオペレータの対応をセキュアに共有することもできます。これにより、従来にも増して、厳密かつ融通性を持った録音データの管理が可能となり、お客さまのコンプライアンス対策を容易なものとしします。

今後、当社は、引き続き、音声認識や音声ビッグデータ分析・利活用など、お客さまのご要望にお応えするソリューションを順次拡充し、新たな価値を生み出す事業パートナーとして、提案・設計・構築から保守までの音声ソリューションをワンストップでご提供してまいります。

^{*1} 録音サーバ1台あたり、1,000 チャンネルの同時録音が可能。

^{*2} VOC: Voice of Customer の略。

■その他に追加・拡充した主な機能

(1) アクティブ録音方式 *3(オプション)

従来のパッシブ録音方式 *4に加え、クラウドサービスとの親和性が良いアクティブ録音方式をサポートしました。アクティブ録音は、データセンターなど1つの拠点に録音サーバの集約が可能となり、TCO 削減に繋がります。

(2) スクリーンレコーディング(SCR)機能(オプション)

通話の音声再生とPC 操作画面の同時再生を可能とします。コンタクトセンター業務の改善ポイントを明確化し、そのフィードバックにより、お客さま対応向上に役立てることが可能です。

(3) GUI の刷新

操作面において、タブによる素早い画面切り替えやワンクリックで録音データの表示エリアが拡大するなど、使い勝手を改善し、操作者の作業効率向上に貢献します。

*3 内線電話機と通話毎に録音セッションを確立し、受信した音声パケットを録音として蓄積する方式。

*4 IP ネットワークに流れるパケットから音声パケットを抽出し、録音として蓄積する方式。

■今回発表した製品の価格と出荷開始時期

製品名	構成例	価格(税別)	出荷開始時期
RecwareⅢシステム 03-50	300 席	2,500 万円～	2015 年 10 月
RecwareⅢ SCR(Screen Recording)オプション	300 席	840 万円～	2015 年 10 月

* サーバ本体、ソフトウェアおよびライセンス価格(電話機、工事費含まず)

■音声録音システム「RecwareⅢ」に関するホームページ

<http://www.hitachi-ite.co.jp/products/recware3/>

■商標について

記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

■お客様お問い合わせ先

株式会社日立情報通信エンジニアリング 営業戦略本部 営業企画部 [担当:加藤、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B25 階
電話:050-3163-1755(直通) <http://www.hitachi-ite.co.jp/inquiry/>

■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
電話: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。
