

News Release

2016年4月12日

株式会社日立情報通信エンジニアリング

通話録音からVoC分析の効率化・可視化、検索機能向上

通話録音の利用価値を創出する「Recware/SA(レックウェア-エス・エー)」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、通話録音ファイルから会話内容をテキスト化、分析表示する音声利活用プラットフォーム「Recware/SA^{*1}(レックウェア-エス・エー)」を本日より販売開始します。本製品は、さまざまな企業で顧客対応改善、トラブル防止、コンプライアンスや内部統制の対応として証拠保全や証跡管理の観点から導入いただいている音声録音システム「RecwareIII(レックウェア-スリー)」と連携したソフトウェアで、通話録音ファイルからテキスト情報と非言語情報を抽出してマイニングしやすい情報を生成します。これにより VoC^{*2} 分析の効率化や通話録音ファイルのテキスト化による検索機能の向上など、音声データの新たな利用価値を創出します。

なお、本製品は、株式会社日立製作所が2016年3月23日に発表した「音声データ利活用ソリューション」の構成部品である音声認識基盤「Speech Recognition Platform」に適用されています。

^{*1} SA: Speech Analytics

^{*2} VoC: Voice of Customer(お客様の声)

日本企業を取り巻くビジネスの環境は、複雑化・多様化が進んでおり、急激に変化するビジネス環境に対して企業経営は、いち早い対応が求められます。これに伴い、これまでの経験を踏まえた経営方針に加え、数表化可能な構造化データを「可視化」し、それをもとに売上や利益に直結する経営戦略を立てる企業が増えています。また、従来可視化できなかった通話録音データなどの非構造化データも、情報を抽出・分析し、意思決定のPDCAに生かせるソリューションが強く求められはじめています。

「Recware/SA」は、音声録音システム「RecwareIII」の通話録音ファイルからDNN^{*3}方式を採用した音声認識エンジンにより通話内容をテキスト化します。さらに声の大きさ、会話のタイミングによる重なり(同時発言)などテキスト情報だけでは判断できない非言語情報の抽出と担当者ID^{*4}や内線・外線番号、通話時間などの属性情報をまとめてデータベース化します。この複数の情報を掛け合わせることで、通話録音ファイルだけではできない検索や分析軸を増やすことが可能になりVoC分析の効率化が図れます。また、可視化としては対話テキスト表示、発言回数など分析結果のグラフ表示、声の大きさや発言の区切りの判定が可能な波形表示ができます。これらの分析結果を活用し会話力の向上を図ることや、お客さまからの問い合わせや意見内容などを分析し、経営戦略や企業活動に有効活用することができます。

「RecwareIII」と連携したアクセス制御機能を備えているため高セキュリティを確保しているほか、DNN方式を採用した音声認識エンジンにより高い認識率も実現しています。

*3 DNN:Deep Neural Network(深層学習技術と呼ばれる、人間の脳を模した機械学習技術)

*4 ID:IDentification(識別符号)

今後、通話録音の利用価値を創出するソリューションとして多言語対応やリアルタイム表示など、機能面と性能面におけるさらなる向上を図り、企業の経営課題解決に寄与するサービスを強化します。

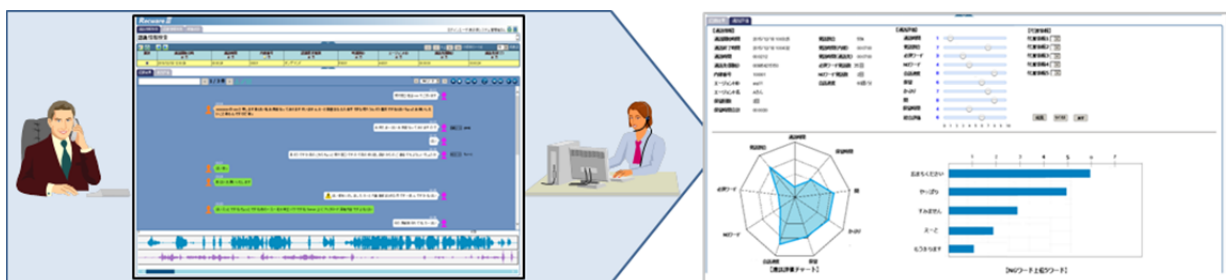
■「Recware/SA」の特長

(1)高い認識率 (DNN 方式採用)

日立製音声認識エンジンを採用。DNN 方式を採用したエンジンで、高い認識率を実現しています。

(2)視覚的表現

- ・発言者が分かりやすいように、対比して会話を表示します。
- ・声の大きさや発言の区切りを波形表示します。
- ・会話評価:オペレータの発話に必要な単語の確認および NG ワードの発生回数、会話の重なり回数・時間や電話の保留回数、保留時間などを数値化してチャート表示します。



「Recware/SA」表示イメージ

(3)検索機能の向上

通話内容の検索だけでなく、CTI*5 の属性情報(電話番号、通話時間など)、音声録音システムの属性情報(担当者情報)も検索できるため、システムごとの検索が不要です。

*5 CTI:Computer Telephony Integration(電話機能をコンピュータシステムの一部として統合すること)

(4)データベースのセキュリティ

暗号化ファイル、アクセス制限設定(職級、所属、担当案件など任意に付与可能)、監査証跡機能によるセキュリティ管理が可能です。

■標準価格

品名	構成例	標準価格 (税別)	販売開始
音声利活用プラットフォーム「Recware/SA」 音声録音システム「RecwareⅢ」(ver03-60)	100 席(ソフトライセンス)	2,000 万円～	2016 年 4 月 12 日

※別途ユーザー環境に応じてハードウェア費用や SI 費用が必要となります。

■音声利活用プラットフォーム製品に関するホームページ

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

■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 営業統括本部 営業戦略本部 [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
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。
