

NTTアイティとサクサが「VoIP通話録音システム連携コールサーチ統合パッケージ」を販売開始 ～通話録音システムに蓄積されたお客様の声(VOC)活用の迅速化にベストフィット～

NTT アイティ株式会社(以下:NTT アイティ、本社:横浜市中区、代表取締役社長:岡田和比古)とサクサ株式会社(以下:サクサ、本社:東京都港区、代表取締役社長:越川雅生)は、コンタクトセンタ向けの「VoIP 通話録音システム連携コールサーチ統合パッケージ(SpeechRec CallExplorer / IPlog)」を2010年2月より販売開始します。

本統合パッケージは、NTT アイティの通話検索性音声認識ソリューション「SpeechRec(スピークレック)サーチパッケージ(SpeechRec CallExplorer)*1」とサクサのVoIP通話録音システム「SIP対応全通話録音システム SSP シリーズ*2」との連携を図ったものです。オプション提供の音声認識チューニングツールが加わり、迅速かつ低コストでの導入が可能となりました。

本統合パッケージの導入により、コンタクトセンタ等でのお客様の声の活用が一層迅速に行えます。VoIP通話録音システムにお客様との通話を蓄積し、音声認識によるキーワード通話検索やピンポイント試聴によるVOC(Voice of Customer)活用を迅速に行うことができます。また、音声認識チューニングツールにより、認識精度向上のために必要な時間と費用を大幅に低減できます。

販売開始に先駆け、2009年11月12日(木)～13日(金)に池袋サンシャインシティ・コンベンションセンターで開催される「第10回コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」のNTT アイティブースにおいて、本統合パッケージをデモンストレーション展示いたします。

開発の経緯

近年コンタクトセンタでは、顧客ニーズの迅速な把握や満足度向上を図りたいといった要望が顕在化しています。こうした要望にお応えするため、NTT アイティでは、NTT 研究所で開発された音声認識ソフトウェアを搭載し、キーワードによる通話検索やピンポイント試聴ができるコンタクトセンタ向けの「SpeechRec サーチパッケージ(SpeechRec CallExplorer)」を昨年末に販売開始しました。

また、サクサでは、コストパフォーマンスに優れた通話録音システムとして、従来対応が困難だった携帯電話の通話録音用途にも対応した「SIP対応全通話録音システム SSP シリーズ」を開発、販売しています。

今回、コンタクトセンタへの導入の迅速化やコスト削減を目指して、両製品の連携機能を開発するとともに、お客様自身が音声認識の導入や運用時に必要となるチューニング作業*3を実施できる「音声認識チューニングツール」を、統合環境として開発しました。これにより、音声認識精度の維持向上に必要なチューニング作業の時間と費用を大幅に削減することができます。

新機能と特長

本統合パッケージの新機能およびその特長は以下の通りです。

(1) VoIP 通話録音システムの非圧縮音声により、音声認識性能が向上

本統合パッケージでは、通話録音システムに蓄積された音声自動的にテキスト化され、検索画面からキーワードを用いた通話検索が可能です。今回連携開発した通話録音システムでは、音声チャンネルは VoIP となっており、非圧縮音声として通話内容を蓄積するため、従来の音声圧縮型の通話録音システムに比べて、高い音声認識率を実現しました。さらに通話検索結果から通話を指定し、全部または部分的な試聴や認識結果テキストの修正が行えます。テキストの修正後には、アイコン表示が切り替わり、修正箇所の識別も可能です。

(2) 統合パッケージ化によるリーズナブルなプライシング

本統合パッケージは、「SpeechRec サーチパッケージ (SpeechRec CallExplorer)」の拡張版として、「SIP 対応全通話録音システム SSP シリーズ」とセットでのご提供となります。通話録音システムと音声認識による通話検索、通話試聴、認識結果修正までの機能一式が組み込まれた統合パッケージとして、カスタマイズ追加開発のコストを最小限にとどめ、リーズナブルな価格でご提供します。

(3) 音声認識チューニングツールによるランニングコストの削減

音声認識を応用したソリューションでは、認識精度向上のために利用用途に合わせた辞書やモデル類を構築するチューニング作業が必要になります。これまでは、実際の通話を数時間～数十時間録音し、その音声データを用いて、チューニング作業を行っていたため、大きな費用と期間が必要でした。

本統合パッケージでは、オプション提供される「音声認識チューニングツール」を利用することで、お客様ご自身でこれらの作業が可能になります。従来のサーチパッケージ付属機能である単語辞書登録のみでなく、音響モデルや言語モデルについても短時間かつ低コストでチューニングすることができ、音声認識精度の維持向上のためのランニングコストを大幅に削減できます。

コンタクトセンタやオフィス電話でのお客様の声 (VOC) 活用事例

コンタクトセンタなどが抱えるさまざまな課題の解決にご活用いただけます。

- 試聴確認の必要性が高い特定の通話をキーワード指定によって迅速に検索・試聴確認
- 通話内容のテキスト化 (レポート作成) 支援、スーパーバイザ業務 (管理・監督) 支援
- 製品名や競合他社名、クレームや感想、ニーズ表現ワードといった特定キーワードの検索や分析支援によるマーケティングや顧客の声の活用
- NG ワード、MUST ワードなどの検索・確認による対応業務品質改善や企業コンプライアンス改善へのフィードバック、オペレータ教育支援

製品構成と販売価格

< 製品名 >

「VoIP 通話録音システム連携コールサーチ統合パッケージ (SpeechRec CallExplorer / IPlog)」

<統合パッケージのセット内訳>

- SIP 対応全通話録音システム SSP シリーズ (12ch ~ 384ch): 60 万円 ~
- SpeechRec サーチパッケージ (SpeechRec CallExplorer)
通話検索 / 確認ソフトウェア : 400 万円 / サーバ
- 音声認識チューニングツール (SpeechRec ResourceTuner): 100 万円 / 式 (オプション提供)

価格は税抜価格です。

NTT アイティでのチューニング作業実施による初回導入時の音声認識性能の迅速な向上も可能です。

販売開始時期

販売開始 : 2010 年 2 月上旬予定

<本件に関するお問い合わせ先>

NTT アイティ株式会社

音声事業部

担当 : 石田、岡田、平井

TEL : 045-651-7512 FAX : 045-651-7737

電子メール : info-vcj@ntt-it.co.jp

ホームページ : <http://www.ntt-it.co.jp/>

サクサ株式会社

SE 本部 IT ソリューション部

担当 : 佐藤 力 (ツトム)

TEL : 03-5789-3911 FAX : 03-5791-5564

電子メール : satoh.ts@saxa.co.jp

ホームページ : <http://www.saxa.co.jp/>

[語句等の説明]

(*1) SpeechRec サーチパッケージ (SpeechRec CallExplorer)

コンタクトセンタなどで録音された通話音声を高精度音声認識によりテキスト化し、ブラウザで容易に検索・確認・編集することを可能とするソリューションパッケージです。NTT サイバースペース研究所が開発した、自由な発話を高精度に認識可能な音声認識ソフトウェアを搭載。

<http://www.ntt-it.co.jp/goods/vcj/voice/asr.html>

(*2) SIP 対応全通話録音システム SSP シリーズ

サクサ株式会社製の Vo IP 通話録音システムです。

VoIP ネットワークの SIP シグナリング、RTP パケット抽出、全通話録音機能を実現したコストパフォーマンスに優れた録音システムです。(同時録音回線数は最大 384ch)

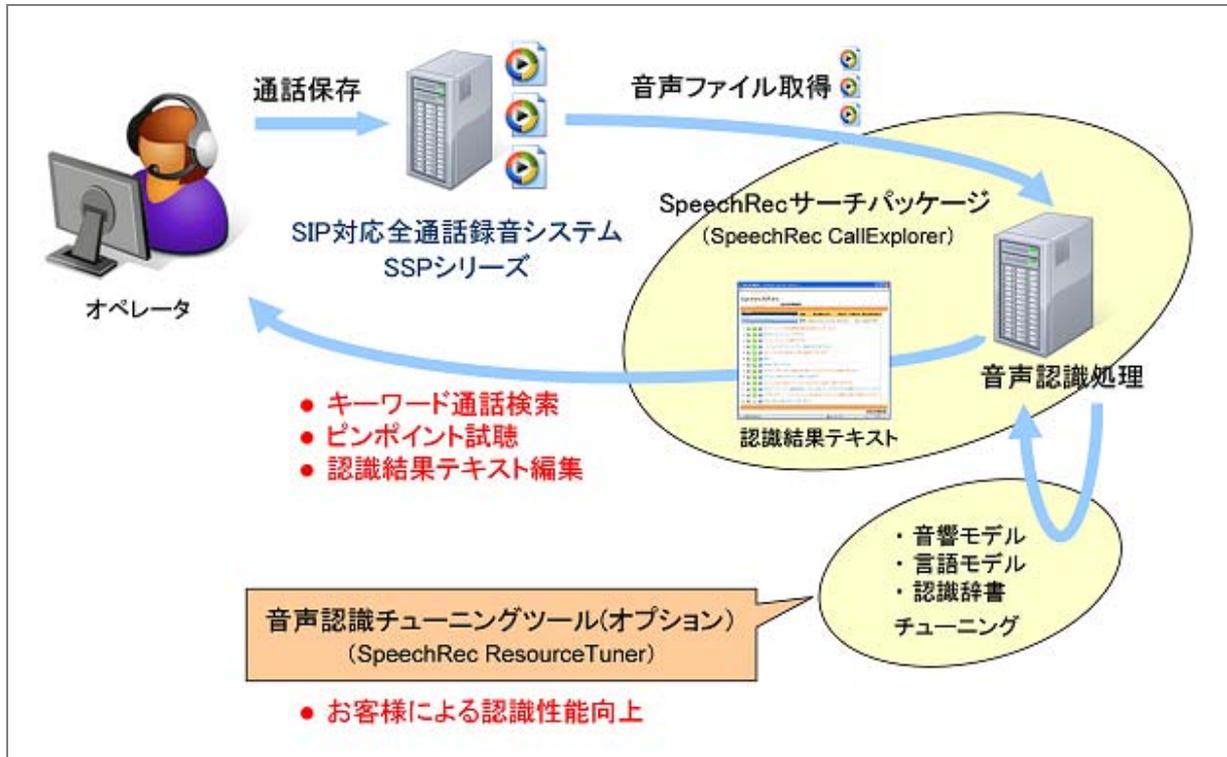
<http://www.saxa.co.jp/solution/it/record.html>

(*3) チューニング作業

音声認識の精度向上を実現するために、適用対象に合わせて、言い回しなどの音声データを学習させ、認識辞書等を適用対象に合わせる (言語モデルと音響モデルがあります) 作業を指します。実際の通話音声を用いて実施することが推奨されます。

(参考1)

VoIP 通話録音システム連携コールサーチ統合パッケージ 概要図
(SpeechRec CallExplorer / IPlog)



(参考2)

画面イメージ (通話一覧画面)



画面イメージ (通話詳細画面)

