

NEWS

性能・機能を大幅にアップした コンタクトセンター向け音声認識ソリューション 「SpeechRecサーチパッケージ」

マーケティングツール、顧客満足を満たす場として、コンタクトセンターの重要性がますます高まっており、その機能強化が求められている。そうしたユーザの要望に応える形でエヌ・ティ・ティ アイティ株式会社の音声認識ソリューションが、このほどリニューアルされ、その性能や機能を大きく向上させた。

認識の難しい新語や固有名詞に対する認識性能を大きく改善

近年、コンタクトセンターにおいて、顧客ニーズのより迅速な把握と顧客満足度のさらなる向上が求められている。そのような変化を受けて、NTTアイティが2009年から提供している音声認識ソリューション「SpeechRecサーチパッケージ」が2011年12月に大幅に刷新された。

本パッケージは、通話音声を高精度音声認識ソフトウェアである「SpeechRec」によりテキストに変換し、応対窓口でのレポート作

成やお客様の声(VOC)分析等を行う時に、ブラウザで容易に検索や確認、編集することを可能にしたソリューションパッケージである。従来、録音された通話の書き起こしに要していた手間や時間を削減すると同時に、キーワードによって目的の通話を検索・確認できるため、全ての通話内容を聴き返す必要がなくなり、その作業にかかっていた時間を大幅に短縮できる。

このたびのリニューアルでは、「SpeechRec」にNTT研究所が開発した超高速連続音声認識メガエンジン「VoiceRex」を搭載するこ

とにより、数百万から1千万の膨大な語彙に対して高速かつ高精度の音声認識を可能にした。

これまで認識が困難であった多くの新語や固有名詞等を含む通話も適切に認識・変換できるよう改善。同時に、通話応対記録の即時処理等、リアルタイムでの音声認識を実現している。NGワードやMUSTワード等、あらかじめ登録されたキーワードを検出した際、リアルタイムでオペレーターの作業画面にポップアップして知らせたり、スーパーバイザーへアラート表示したりすることにより、即応性の高い顧客応対も可能となった。

大量コールの一括処理を実現し 大規模コンタクトセンターに対応

本システムは、これまで様々な業種のコンタクトセンターに導入され、通話の内容確認によるオペレーターの応対品質向上のためのフィードバック、クレームの傾向分析、データベースとの連動による受注ミス防止等、幅広い用途で活用されてきた。

また、音声による自動応答を行うコンピューターシステム「音声自動応答(IVR)」と連携することにより、電話をかけてきた顧客に音声ガイダンスに従ってプッシュボタン操作をさせるのではなく、

リニューアルのポイント

① 音声認識メガエンジン「VoiceRex」	数百万から1千万の超大語彙に対しても高速かつ高精度の音声認識を実現
② リアルタイム音声認識処理機能	通話音声の即時取り込みにより、リアルタイムでの音声認識処理を実現
③ 大規模コンタクトセンターに対応	数百席以上の大規模コンタクトセンターでも導入が可能
④ 各種機能追加	音声認識のチューニングツール、メンテナンスや運用管理機能等の追加

顧客の発話からキーワードを抽出し、適切なオペレーターへの自動振り分けを行うといった活用方法も挙げられる。

これまでのバージョンでは、50席未満の比較的小規模なコンタクトセンターへの導入が進められていたが、今回複数の音声認識サー

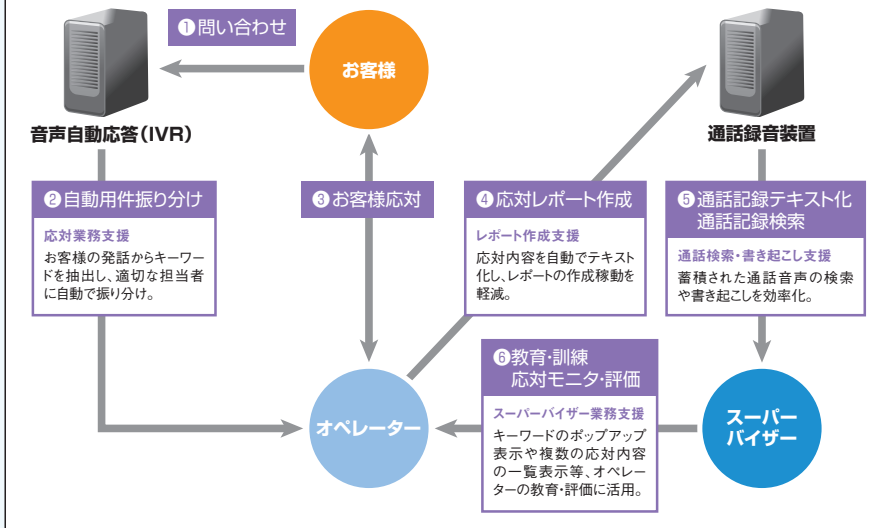
バへの分散処理機能が追加されたことにより、大量コールの一括処理も実現。今後は数百席規模の大規模コンタクトセンターへの導入も可能となる。

さらに、導入検討のための試用環境の整備も進められるとのことで、導入のしやすさにおいてもより一層の向上が見込まれている。

膨大な語彙に対する適切な音声認識、顧客に対する迅速な対応などの利用メリットの拡大と同時に、規模や業種・業態等を問わないという汎用性も高まり、コンタクトセンターの対応品質や業務効率の向上に資するパッケージシステムとして、ますます期待が高まっている。

コンタクトセンターでの活用イメージ

音声認識によってコンタクトセンター等の対応品質向上と業務効率化を支援。



基本パッケージの構成と価格

SpeechRecサーバソフトウェア	160万円／サーバ(同時10通話処理まで)
通話検索・確認ソフトウェア	240万円／サーバ
オペレーター端末用ソフトウェア	20万円／10席
音声認識チューニングツール(オプション)	100万円／式

※上記価格は、オペレーター10席、リアルタイム処理構成の場合。
 ※パッケージにハードウェア(通話分岐アダプタ含む)は含まれない。
 ※インストールやシステム設置等、各種作業に関する費用は含まれない。
 ※表示は税抜価格。

【お問い合わせ先】

エヌ・ティ・ティ アイティ株式会社
 音声事業部 営業部
 TEL: 045-651-7512
 E-mail: info-vcj@ntt-it.co.jp
 http://www.ntt-it.co.jp/

ニュースリリース

●業務メールも安全に利用できるアンドロイドアプリを開発

エヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社は、次世代オフィスソリューション「ProgOffice セキュアオフィスシリーズ」のスマートフォンアプリとして、「電話の発着信履歴」「電話帳データ」「メール」をスマートフォンに残さずに安全に利用できる新機能を開発した。2012年の春に、ProgOfficeの新オプションとして販売予定。

エヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社
<http://www.ntts.co.jp/whatsnew/2011/111208.html>

●学習コンテンツマーケット「Manavino」に電子ブック機能が追加

エヌ・ティ・ティ ラーニングシステムズ株式会社は、運営する学習コンテンツマーケット「Manavino(マナビノ)」に、電子ブック機能を追加し、新たに「.comMaster教科書★」等、29教材の提供を開始した。

エヌ・ティ・ティ ラーニングシステムズ株式会社
<http://www.nttls.co.jp/topics/2011/111212.html>

●テレビで買物を楽しめるネットスーパーサービスの提供

住友商事株式会社、東日本電信電話株式会社、シャープシステムプロダクト株式会社は、住友商事が提供する「サミットネットスーパー」のサービスを、NTT東日本が提供する「フレッツ光」の活用により、テレビで買物を楽しめるネットスーパーサービスとして提供していくことに関し、協業することで合意した。

東日本電信電話株式会社
http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20111215_01.html

●任意のエリアでクチコミ情報に簡単にアクセス出来る 時空間マップ型Web検索技術(Dig-A-Map)を世界で初めて開発

日本電信電話株式会社は、任意のエリア及び期間における話題のキーワードを地図上に表示し、それに関するクチコミ情報に簡単にアクセスできる「時空間マップ型Web検索技術: Dig-A-Map」を開発。今後の検索技術の精度向上を目的としたフィールド実験を行うため、Androidマーケットにおいて本技術を応用したクライアントアプリ「発見探地図エリアダス」を無償配布している。

日本電信電話株式会社
<http://www.ntt.co.jp/news2011/1112/111215a.html>

●店舗独自の販促ツール制作を支援するASPサービスPROMAXシリーズ ~中小規模の企業向け「PROMAX SUPER LIGHT」を追加

大日本印刷株式会社は、10店舗前後の店舗や販売代理店をもつ企業向けに、店舗ごとに独自の販促ツールを簡単に制作できるASPサービス「PROMAX SUPER LIGHT(プロマックス スーパーライト)」の提供を開始した。

大日本印刷株式会社
http://www.dnp.co.jp/news/10016907_2482.html

●リアル店舗・EC向け 課金連動ポイント管理サービス提供開始

株式会社ゼウスは、株式会社日立ソリューションズの提供するポイント管理ソリューション「PointInfinity」と株式会社日立ケーイーシステムズの業務用ハンディターミナル「TM-P1000」とゼウスの提供するクレジットカード決済サービスでSaaS型ソリューションの開発を行い、クレジットカード決済連動型端末、ポイント管理システムの提供を開始した。

株式会社ゼウス
<http://www.cardservice.co.jp/release/archive/111216.html>