

音声認識ソリューショントータル導入サービス

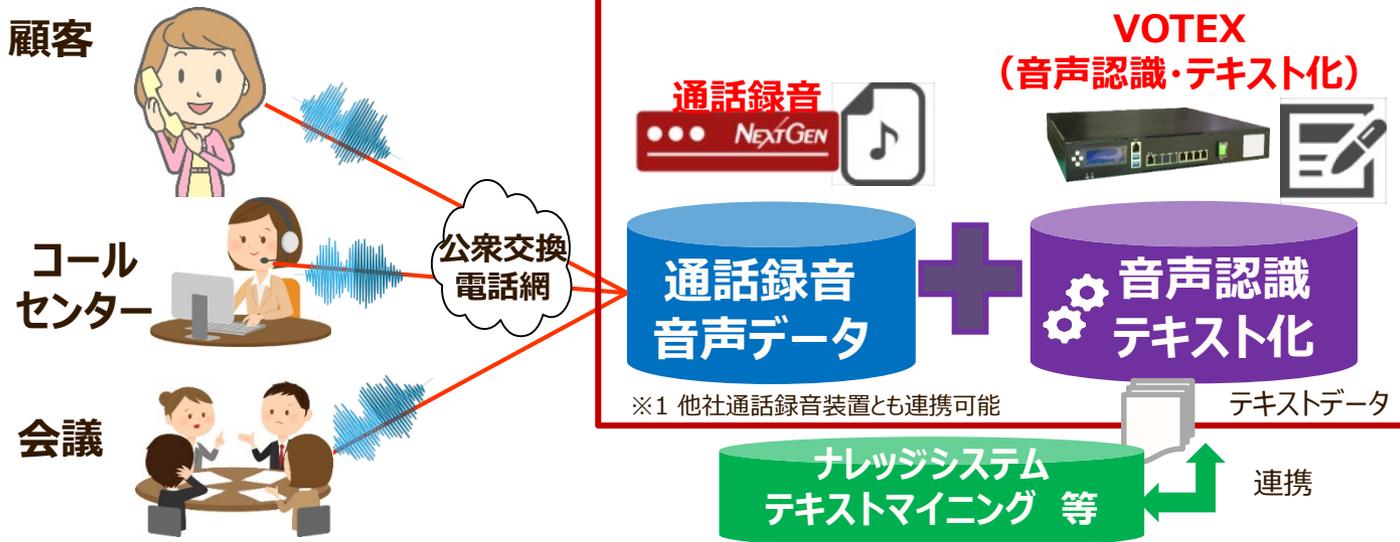
音声認識により通話や会話の音声データをテキスト化し、検索可能、分析可能なコンテンツとして、業務効率化、顧客サービス向上に活用できます。

① 音声認識・テキスト化ソリューション

通話・会話を録音※1した音声データを、音声認識によりテキスト化するシステムをご提供します。

② 議事録音・音声認識・テキスト化ソリューション

会議や発表を録音し、かつ音声データを音声認識によりテキスト化するシステムをご提供します。



導入効果 (音声データの有効活用でデジタルトランスフォーメーションをご支援します)

議事録作成の効率化

通話・議事録音内容の文字起こしを人の手で実施していた業務を音声認識によるテキスト化で自動で行えるようになり、業務量・業務時間削減による効率化につながります。

対応品質向上

お客様からの要望をデジタル化することにより、聞き間違い・聞き漏らしが少なくなり信頼性や評判の向上など対応品質向上につながります。

通話内容確認の効率化

テキスト化されたファイルから特定のワードを検索することにより、通話内容確認の効率化につながります。またNGワードの確認もできるようになるため、対策の迅速化やコンプライアンス強化につながります。

サービス向上

これまで電話によるボタン操作で該当する要件を選択しコールセンターなどと通話していましたが、音声認識と音声自動応答 (IVR) と連携させることで音声による操作が可能になり、お客様の満足度が向上します。

音声認識のテキストイメージ

◆ 音声認識の特徴

- ✓ 高精度な音声認識エンジンを採用
- ✓ 音声認識の辞書登録は、お客様ご自身の手で簡単実施

時刻	再生	参加者	内容
13:01:00	▶	渡辺	それでは〇〇プロジェクトのミーティングを始めます。
13:01:03	▶	渡辺	今日の議題は〇〇ですね。
13:01:05	▶	渡辺	はい、それについてはまず〇〇さんから報告していただきます。〇〇さんお願いします。
13:04:23	▶	佐藤 一二三	開発体制については、弊他社の開発中であるジャンルのもので、できるだけ先駆けて発売したいと考えているため、直接的な開発人員として、システム開発1課からは5名、システム開発2課からは3名、外注2社から10名、品質保証部から3名で考えています。
13:04:47	▶	佐藤 一二三	間接的な人員として、企画部門から2名、営業から50名、程度を予定しています。
13:05:34	▶	斎藤五郎	人員についてはそれで足りるのですか。

※VOTEX MEETINGの画面イメージ

利用シーン1 コンプライアンス対策強化 (金融業など)

★概要：通話録音とNGワードの検出



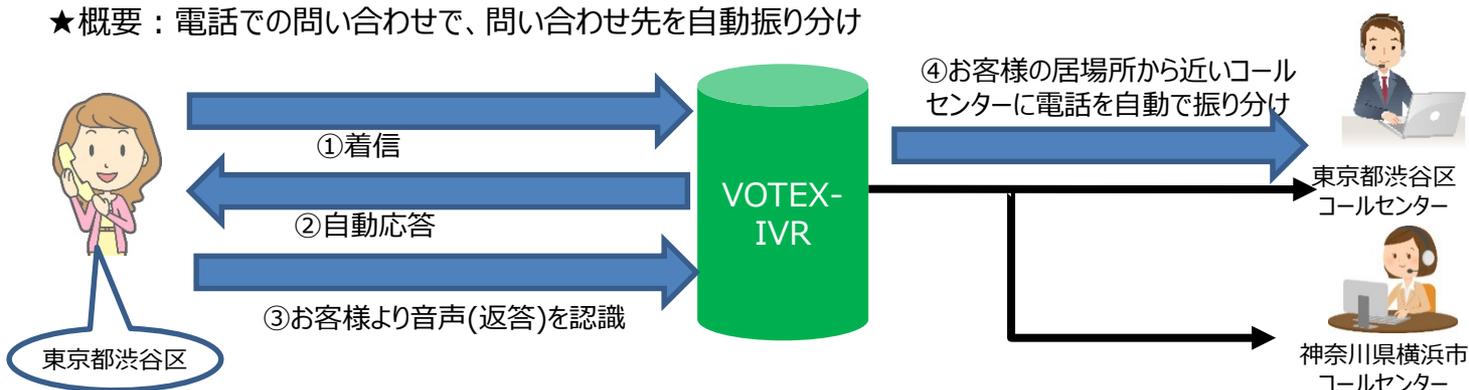
利用シーン2 会議や発表の議事録自動作成 (会議室・打ち合わせ室)

★概要：話者を識別した会議内容の録音と議事録自動作成



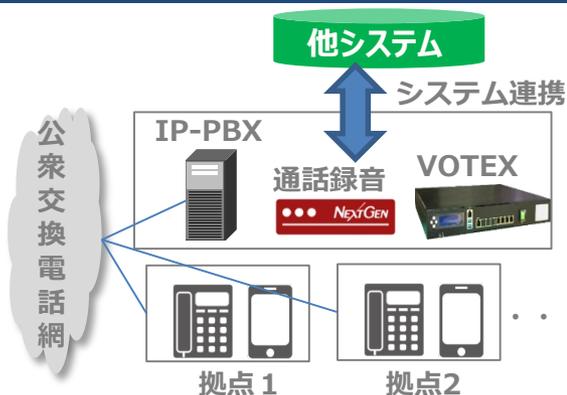
利用シーン3 通話録音した音声データの活用 (IVRとの連携、コールセンター)

★概要：電話での問い合わせで、問い合わせ先を自動振り分け



VOTEXシリーズの特徴

VOTEXシリーズ	主な機能
VOTEX-BOX	・音声ファイルをテキストへ変換する音声認識機能
VOTEX-MEETING	・最大40人 (40台のマイク※1) からWi-Fi経由での会議録音・音声認識機能 ・参加者を区別し音声データを自動生成 ・専用のアプリをインストールしたiPhoneなどのiOS機器から利用可能
VOTEX-IVR	・コールセンターなどで必要な自動音声応答機能 ・自動音声応答 (IVR) と連携した音声操作



◆トータル導入サポート：通話録音・音声認識～PBX・電話の設備を設計・構築・運用までワンストップで提供