

PRESS RELEASE

2020年3月16日
株式会社コムデザインクラウドCTIの株式会社コムデザイン
音声認識による通話録音のテキスト化サービスを提供開始

株式会社コムデザイン(東京都千代田区平河町、代表取締役社長:寺尾憲二)は、同社が提供するコールセンター向けクラウド型CTI「CT-e1/SaaS」の通話録音データを、音声認識によりテキスト化するサービスを2020年4月1日から提供開始いたします。

■概要

コールセンターなどの電話問い合わせ業務において通話内容の記録は、ナレッジの蓄積やFAQへの蓄積など、お客様サービスの品質向上に欠かせません。半面、テキスト情報での記録はオペレーターの負担が高いのも事実です。

音声認識機能を利用した通話内容のテキスト化は、オペレーターの応答業務への集中を図るだけでなく、蓄積したテキストデータの利活用や、今後増えてくるであろうAI活用の基本情報として、重要な技術となりました。

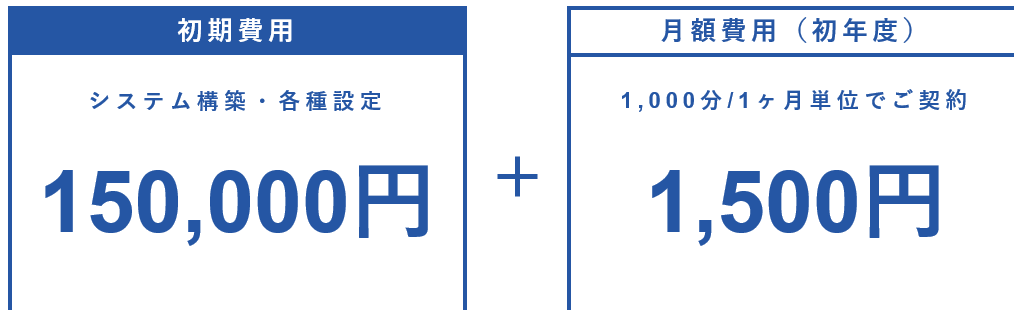
しかし、その有用性を理解できても、高額な導入コストや、それに見合った効果が得られるか判断がつかないなど、導入に踏み切れないお客様の声も多いようです。

既存の音声認識	CT-e1/SaaSの音声認識
	
<ul style="list-style-type: none">・初期費用が非常に高額・調整のために費用が別途必要 <p>「お試し」では使い辛いサービス</p>	<p>音声認識を月額で提供</p> <p>手軽に「試せる」サービス</p>

そこで弊社は、提供しているクラウド型CTI「CT-e1/SaaS」の通話録音データのテキスト化を、多くのコールセンターに安価な月額サービス費用でご利用いただけるよう、音声認識サービスの提供を企画しました。

2018年10月から限定30社での無償トライアルサービスを実施。そこで得られた検証データやお客様の声をもとに、日々改善改良を重ねてまいりました。さらなる認識率向上のため「CT-e1/SaaS」サービス全体の見直しを図り、音声ステレオ化などの対応を経て、正式リリースに至りました。

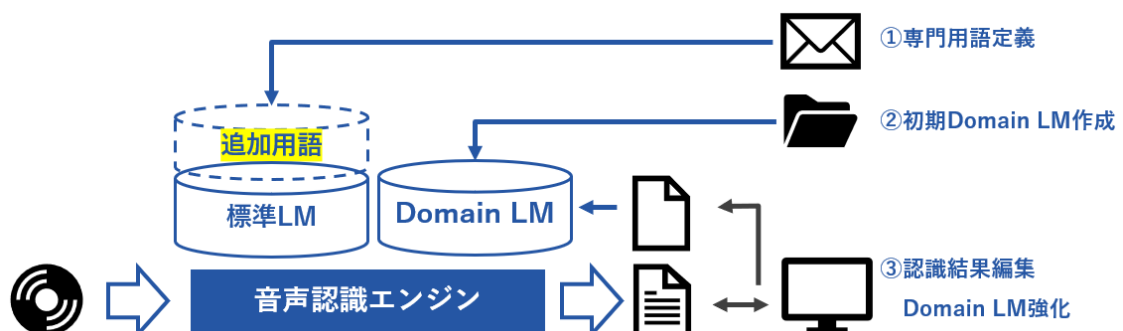
利用金額は、初期費用150,000円(システム構築、各種設定費用)、月額費用は1アカウントあたり1,000分1,500円です(トライアル募集時にアナウンスした金額)。



■通話音声テキスト化の特徴

弊社の通話音声テキスト化サービスは、CT-e1/SaaSのオプション機能でご提供致します。特徴は、低価格な月額費用以外に、下記が挙げられます。

- ・ 音声認識エンジンに世界的に実績があり、高い認識率を誇る米国ニュアンス・コミュニケーションズ社の音声認識エンジン「Nuance Transcription Engine」を採用
- ・ 音声認識エンジンを弊社データセンター内に構築。サーバー構築費は不要
- ・ 音声データのやりとりは弊社サービス内で完結するのでセキュア
- ・ 業務に特化した認識辞書(Domain LM)により認識精度が向上。さらに運用を通じて自動的に認識辞書は強化
- ・ 認識させたい名詞(会社名、姓、名、地名、製品名)を業務ごとに登録可能。コールセンターにおいて自社商品やサービスなどの特有名詞にも対応
- ・ 音響モデルのチューニングが可能(※別途費用が発生)
- ・ 任意のタイミングでのバッチ処理とダイアログ単位での認識処理に対応
※ダイアログ単位の音声認識処理:顧客とオペレーターの会話ごとに認識処理を行い、即時性の高い認識結果の閲覧が可能
- ・ 各種 CRM、AI 製品との各種連携を追加費用不要のアプリケーションカスタマイズで実現
※連携先ベンダーとの要件定義の上、弊社提供範囲を対象として対応



■「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型CTIサービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計850テナント15,000席以上(2019年10月現在)の企業に採用されています。詳細は以下URLをご参照ください。

<https://comdesign.co.jp/>

■コムデザインについて

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。自社開発を可能とする技術力をベースに、クラウドサービスでありながら公衆網も使用できる構成の自由度の高いCTIを提供し、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。近年は、コールセンターのハブ機能として、AIソリューションなどとのマッシュアップを可能とし、効率的でかつエンドユーザーに喜ばれるコールセンター構築をサポートしています。

■お問い合わせ先:

株式会社コムデザイン

セールス&マーケティンググループ

担当:佐藤 大助、寺尾 望

住所:102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階

電話:050-5808-5500

E-Mail:sales@comdesign.co.jp

*プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。

その後、予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。