

音声解析技術で貴社をサポート

eVOICEの音声ソリューションは、様々なニーズにお応えします。

リアルタイム通話可視化システム **eV-VisualTalk**

次世代の「音声分析AI」を活用し、人間の脳と同様な音声分析処理を実施し、
的を得たアドバイスを実現

～ 4社の英知を結集した、中小規模コールセンター向けオンプレミス製品 ～

eV-VisualTalk(イーバイ・ビジュアルトーク)は、Webアプリでリアルタイムに座席
配置図から、または、事後利用として通話一覧からの通話詳細情報(通話テキ
スト化、NGワード抽出、感情情報)の参照で、トラブル防止や通話品質向上など
にご活用頂けます。

音声取得装置「FlexVStream」 株式会社オプトエスピー <https://www.optsp.co.jp/product/flexvstream>

OPTSP

FlexVStream

通話音声をキャプチャーし、ストリーミング送信する装置です。通話録音機能を有償の
オプションで付加することも可能です。

既対応PBXは、NEC UNIVARGE Aspire UX、AVAYA IP Office、SAXA SP4000等
ですが、未対応のPBXにつきましても検証を行いますので、お気軽にご相談ください。
また、OPTSPは音声取得装置、音声管理Webサーバ、音声認識サーバ、音声感情解
析サーバの機器導入及び保守メンテナンスを担当します。

音声認識AIエンジン「Olaris」 アーニーMLG株式会社 <https://olaris.jp>

ernie

日本語音声認識AI
Olaris

独自の音声音響処理、自然言語処理などのAI学習・推論により、コールセンター等の
電話環境下でも高い精度結果を得ることができます。

パーソナライズ可能な音声認識AIであり、各社の顧客属性に合わせた専用モデル
をご利用頂けます。ご利用者様側で精度性能を日々向上させることも可能です。

音声感情解析サーバ「ESAS CC」 ESジャパン株式会社 <https://www.es-jpn.jp/service>

ESJ

ESAS

Nemesysco社(イスラエル)の根幹技術である『LVA7』をベースに、日本国内で3年間
に渡って約300万音源の検証を通して得た知見を組み込んだ製品です。

音声から得られる感情の推移をリアルタイムに可視化することで、顧客の感情を正しく
把握でき、的を射るアドバイスで快適なコミュニケーションを実現できます。

音声管理Webサーバ「eV-VisualTalk Core」(株式会社eVOICE)

通話音声をリアルタイムにテキスト表示し、NGワードの抽出に加え、顧客の感情推移からの的を射るアドバ
イスを提示します。オペレーターの要注意ワード発声に加え、顧客の感情における警告を検知し、管理者
に伝えます。管理者の業務を軽減し、問題発生の見逃しを激減します。

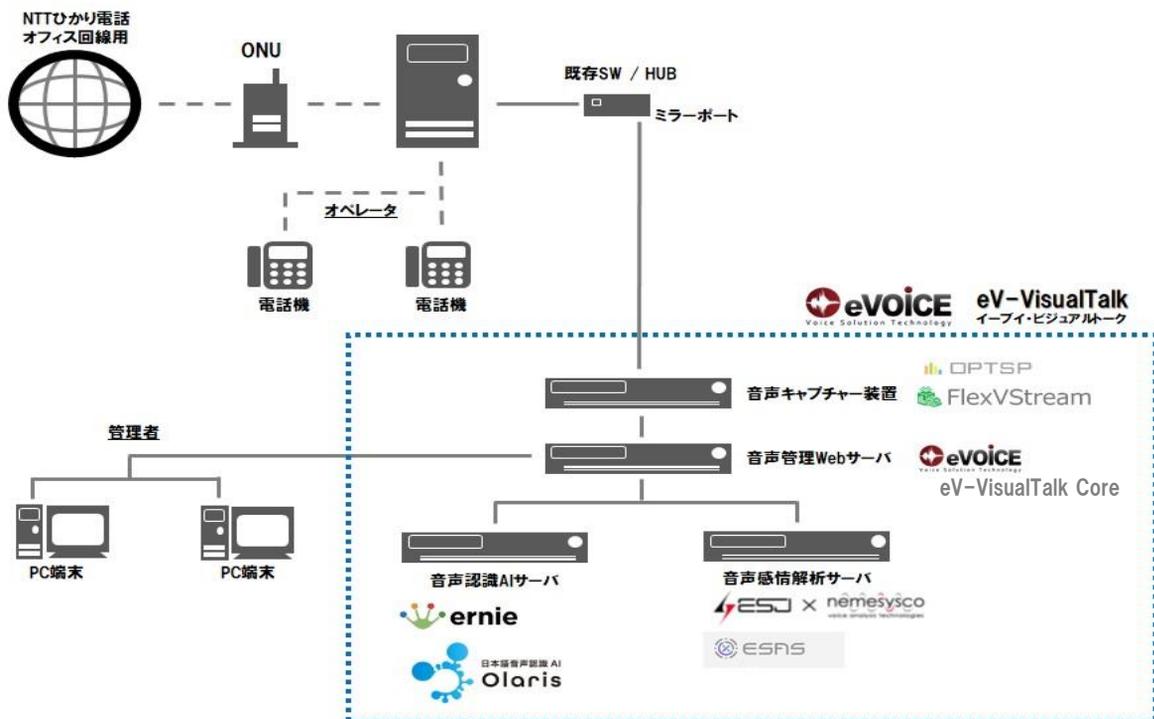
音声テキスト化の活用により、オペレーターのACW(After Call Work)が効率化されます。お客様の声を
テキストで蓄積し、分析担当によるVOCの活用が容易になり、今まで隠れていた商品のノウハウや課題
が抽出され、コールセンター全体の品質向上に繋がります。



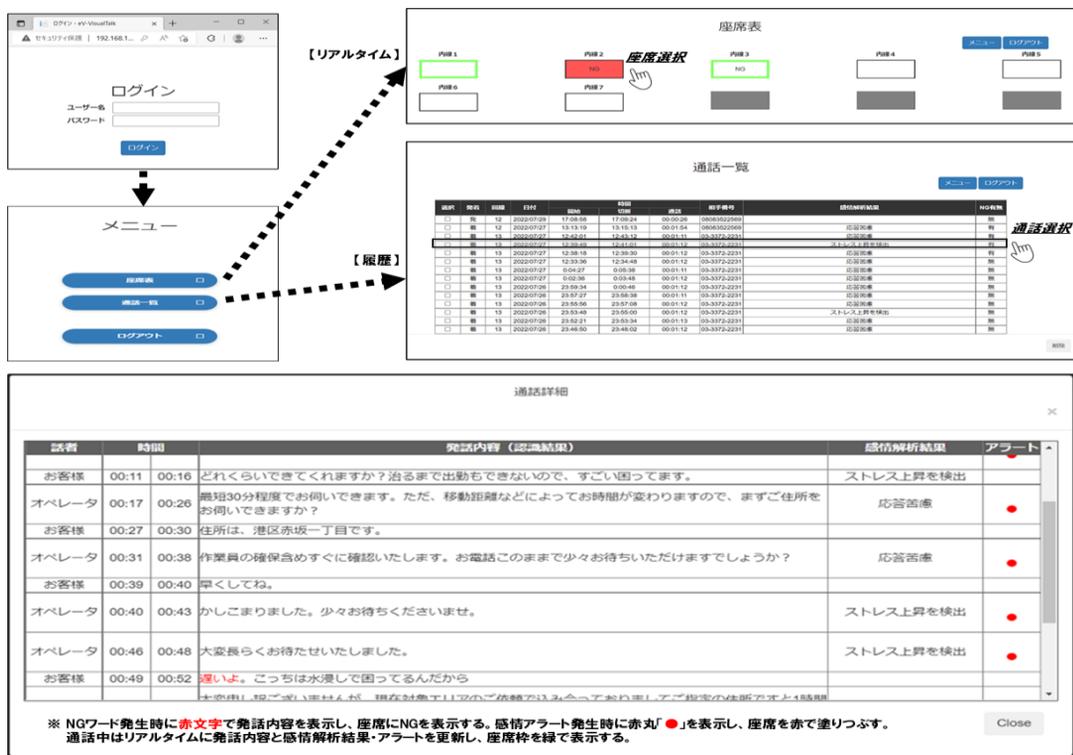
株式会社 eVOICE (イーボイス)

eV-VisualTalk システム構成・画面イメージ

システム構成



画面イメージ



The interface shows a login screen with 'ログイン' (Login) and 'メニュー' (Menu) options. The menu includes '座席表' (Seat Table), '通話一覧' (Call List), and '通話詳細' (Call Detail). The '座席表' (Seat Table) shows a grid of seats (PIB 1-5) with 'NG' (Not Good) status and '座席選択' (Seat Selection) buttons. The '通話一覧' (Call List) table shows a list of calls with columns for '通話ID', '通話日時', '通話時間', '通話内容', '通話結果', '通話状態', and 'NG発生'.

通話ID	通話日時	通話時間	通話内容	通話結果	通話状態	NG発生
12	2022/07/27 17:08:56	17:09:24	00:00:28	0000322099	応答中	無
13	2022/07/27 18:13:19	18:13:13	00:01:54	0000322099	応答中	無
14	2022/07/27 18:25:05	18:25:12	00:00:11	0033722231	応答中	無
15	2022/07/27 18:28:06	18:28:06	00:00:00	0000322099	応答中	無
16	2022/07/27 12:38:18	12:38:30	00:01:12	0033722231	応答中	無
17	2022/07/27 12:39:30	12:39:48	00:01:12	0033722231	応答中	無
18	2022/07/27 0:04:27	0:05:38	00:01:11	0033722231	応答中	無
19	2022/07/27 0:02:08	0:03:48	00:01:12	0033722231	応答中	無
20	2022/07/28 23:59:34	0:00:46	00:01:12	0033722231	応答中	無
21	2022/07/28 23:57:27	23:58:38	00:01:11	0033722231	応答中	無
22	2022/07/28 23:55:56	23:57:08	00:01:12	0033722231	応答中	無
23	2022/07/28 23:53:48	23:55:00	00:01:12	0033722231	応答中	無
24	2022/07/28 23:52:21	23:53:34	00:01:13	0033722231	応答中	無
25	2022/07/28 23:48:50	23:48:02	00:01:12	0033722231	応答中	無

The '通話詳細' (Call Detail) screen shows a table with columns for '試音' (Sample), '時間' (Time), '発話内容 (認識結果)' (Speech Content (Recognition Result)), '感情解析結果' (Sentiment Analysis Result), and 'アラート' (Alert). The table contains several rows of call data with timestamps and sentiment analysis results like 'ストレス上昇を検出' (Stress increase detected) and '応答中' (Responding).

※ CENTRIC株式会社の熊本センターへ導入し、2022年10月より運用中です。

株式会社eVOICE 営業部

東京都港区芝大門1-1-12 高山ビル4F
TEL: (03) 5408-5757 FAX: (03) 6809-1785
E-mail: sales@evoice.co.jp URL: <https://www.evoice.co.jp>