

2011年11月15日
NTT アイティ株式会社

コンタクトセンタ向け音声認識ソリューション
「SpeechRec サーチパッケージ」の性能・機能を大幅刷新！
～ 数百万～1千万語対応の超高速・高精度音声認識ソフトウェアを同時提供開始 ～

NTT アイティ株式会社（本社：横浜市中区、代表取締役社長：岡田和比古）は、コンタクトセンタ向け通話検索性音声認識ソリューション「SpeechRec サーチパッケージ（SpeechRec CallExplorer）*1」の性能および機能を大幅に刷新し、新バージョンとして2011年12月19日より販売開始いたします。

新バージョンでは、中核となる音声認識ソフトウェア「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、数百万～1千万規模の超大語彙の実時間処理を実現し、従来認識が困難であった多数の新語や固有名詞に対しても音声認識性能の大幅改善を図りました。機能面では、リアルタイム認識機能と大量コール処理機能を追加することにより、コンタクトセンタの多様なニーズに、より一層すばやくお応えすることが可能となりました。

また、今回の販売開始に併せて、超大語彙化、高速化、高精度化した音声認識ソフトウェア「SpeechRec」についても、バージョンアップ版 SDK としての提供を開始します。

SpeechRec サーチパッケージは、11月17日（木）、18日（金）に開催される『コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2011 in 東京』（池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター）に出展いたします。

■ 開発の経緯

NTT アイティでは2009年から、キーワードによる通話検索性ピンポイント試聴が可能な通話検索性音声認識ソリューション「SpeechRec サーチパッケージ（SpeechRec CallExplorer）」を販売してまいりました。

今回、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というお客様のご要望にお応えするため、本パッケージの性能および機能を大幅刷新するとともに、中核の音声認識ソフトウェア「SpeechRec」についても、併せてバージョンアップ提供を開始いたします。

性能面では、NTT 研究所の最先端 WFST 音声認識技術*2 を駆使した超高速・高精度の連続音声認識メガエンジン「VoiceRex」を搭載、また、機能面では、これまでのバッチ型処理に加えて、お客様要望の高いリアルタイム音声認識機能を実現しました。さらに、大規模コンタクトセンタでもご利用いただける数百席単位での大量コール一括処理の実現により、規模や業種・業態を問わない汎用型のパッケージシステムとして、さまざまな市場ニーズにお応えすることが可能となりました。

■ 新サーチパッケージおよび中核となる新音声認識ソフトウェアの特長と新機能

(1) 音声認識メガエンジンの搭載

中核となる音声認識ソフトウェア「SpeechRec」に、NTT 研究所開発の最先端音声認識メガエンジンを搭載することにより、数百万～1千万の超大語彙に対しても高速かつ高精度の音声認識が可能となりました。

これにより、従来認識が困難であった多数の新語や固有名詞などを含む発話を取り扱う業務など、多岐にわたるコンタクトセンタ業務への適用も可能となり、VOC*³ 活用の幅が大きく広がります。

(2) リアルタイム音声認識処理

従来の「SpeechRec サーチパッケージ」では、通話録音音声を順次処理するバッチ型を採用していました。今回、オペレータ席からの通話音声の即時取り込みに対応することにより、お客様ニーズの高い通話対応記録の即時処理など、リアルタイムでの音声認識処理を可能としました。これによりコンタクトセンタでの活用シーンがさらに広がります。

(3) 大規模コンタクトセンタ対応（数百席単位での大量コール一括処理の実現）

これまでは比較的小規模な通話録音音声のテキスト化処理や 50 席未満のコンタクトセンタへの導入を進めてきておりましたが、数百席以上の大規模コンタクトセンタでもご利用いただけるよう、複数の音声認識サーバへの分散処理機能などを追加することにより、大量コールの一括処理を可能としました。

(4) 各種機能追加

パッケージの導入に付随して必要となる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などの追加グレードアップを図りました。

また、お客様に導入をご検討いただくための試用環境の整備も進めています。

■ 製品構成と販売価格

<製品名>

「SpeechRec サーチパッケージ (SpeechRec CallExplorer)」

<基本パッケージソフトウェア構成品ならびに価格>

SpeechRec サーバソフトウェア (新メガエンジン搭載)	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
オペレータ端末側ソフトウェア (リアルタイム音声取込)	2 万円/席
音声認識チューニング* ⁴ ツール <オプション> (SpeechRec ResourceTuner)	100 万円/式

※ オペレータ端末側ソフトウェア以外の販売価格は、従来と同額です。

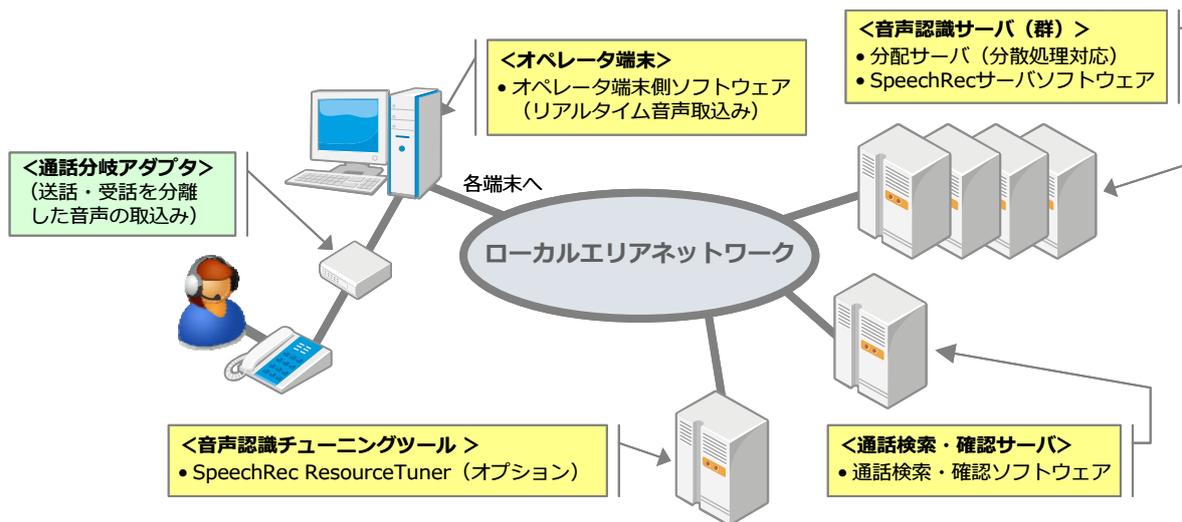
※ ハードウェア (通話分岐アダプタ含む) は含まれておりません。

※ インストールやシステム設置など各種作業に関する費用は含まれておりません。

※ スーパーバイザへのリアルタイムアラート表示など、個別要件によるカスタマイズ開発にも対応いたします。

※ 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。

※ 表示は税抜価格です。別途消費税分が必要です。



【リアルタイム音声認識を適用した「SpeechRec サーチパッケージ」大規模システム構成概要図】

■ 販売開始日

販売開始：2011年12月19日（予定）

※ 「SpeechRec」ならびに「SpeechRec CallExplorer」は、NTT アイティ株式会社の登録商標です。

[語句等の説明]

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

コンタクトセンタの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 研究所が開発した超高速連続音声認識メガエンジン「VoiceRex」を搭載しています。

http://www.ntt-it.co.jp/goods/vcj/v-series/speechrec/solution_package.html

(*2) NTT 研究所の最先端 WFST 音声認識技術

重み付き有限状態トランスデューサ (WFST: Weighted Finite-State Transducer) 音声認識技術は、従来の個別モデル (音響モデル、単語辞書、言語モデル) を統合・最適化した変換モデルを用いた音声認識技術であり、超大語彙の環境で高速かつ高精度音声認識が可能となります。

(*3) VOC

VOC とは「顧客の声 (Voice Of Customer)」の略であり、アンケートや苦情、インタビュー、市場調査結果などから収集、分析される企業活動に対する「顧客の見方、ニーズを反映したデータ」を意味します。コンタクトセンタに寄せられる VOC の的確な把握・分析・活用は、顧客満足度の向上や新たな商品・サービスの開拓に有効とされています。

(*4) 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、言い回しなどの話し方や音声データの声質を学習させ、モデル (音響モデル、単語辞書、言語モデル) を適用対象に合わせる作業を指します。実際の通話音声を用いて実施することが推奨されます。