

2013年11月11日
NTT アイティ株式会社

コールセンタ通話のテキスト化などの効率化をさらに推進！
音声認識・検索・編集・チューニング統合環境「SpeechRec Plus」を販売開始
～音声認識からチューニングまでをワンストップで処理～

NTT アイティ株式会社（本社：横浜市中区、代表取締役社長：長谷雅彦）は、音声認識から検索、編集、チューニングまでをワンストップで処理する統合環境「SpeechRec Plus」を、2013年12月中旬より販売開始します。

コールセンタにおいては、通話を音声認識によりテキスト化することにより、VOC(Voice of Customer)分析への活用、FAQ システムとの連携、報告書作成の効率化などの効果が期待されていますが、認識率やその向上のためのチューニングコストが大きな障壁でした。「SpeechRec Plus」は、NTT 研究所が開発した高精度の音声認識エンジン「VoiceRex」を採用し、簡単な操作（誤認識部分のテキスト修正など）で自動的に認識モデル※1 をチューニングする機能を搭載しています。これにより、個人情報が含まれることの多いコールセンタの通話を、音声認識によるテキスト化からチューニングまで、お客様ご自身で処理することが可能となります。

「SpeechRec Plus」は、従来個別に提供していた音声認識ソフト「SpeechRec」、検索・編集ソフト「CallExplorer」、チューニングソフト「ResourceTuner」を統合し、より簡易にご利用いただけるよう開発したものです。操作は Web ブラウザで行うため、特別なクライアントソフトをインストールする必要はありません。また、ご利用目的に応じて、オンプレミス型、クラウド型の選択が可能です。

「SpeechRec Plus」の導入により、これまで音声認識の導入に大きな障壁であったチューニングコストを低減し、コールセンタをはじめとした様々な分野への音声認識の普及が期待できます。

本ソフトは「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2013 in 東京」（11月14日～15日、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。

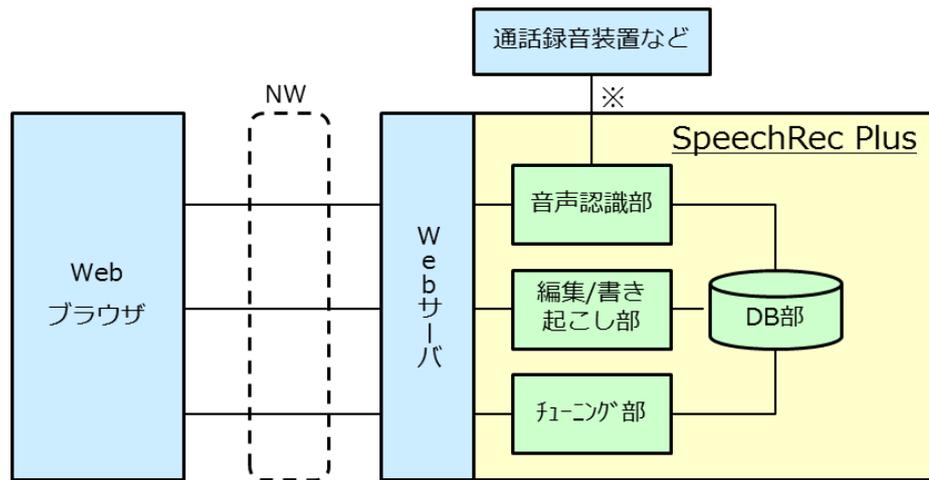
■ 販売開始の経緯

これまで、音声認識を活用するためには、運用開始後からの専門的なチューニング活動が不可欠で、音声認識エンジン、検索・編集ソフト、チューニングソフトなどを個別に構築する必要がありました。また、認識モデルのチューニングには、専門的なノウハウやスキルが必要なため、お客様ご自身でチューニングすることは困難でした。チューニングを外部に委託する場合も、個人情報が含まれることが多いコールセンタの音声データは、セキュリティの確保やコストが音声認識導入のための課題となっていました。

NTT アイティでは、今回、これらの課題を解決するため、個別のシステムや操作の流れを統合し「SpeechRec Plus」を開発しました。

■ 「SpeechRec Plus」の概要

「SpeechRec Plus」の構成を図1に示します。Web ブラウザや通話録音装置などから入力された音声データは、音声認識部でテキスト化され DB 部に格納されます。音声認識結果は、編集/書き起こし部で誤認識などを適宜修正いただくことができます。この修正結果によりチューニング部で自動的に認識モデルがチューニングされます。これらの一連の操作は、LAN やインターネットなどの NW を介して Web ブラウザから行うことが可能です。



※通話録音装置などとのI/Fは個別にカスタマイズが必要

図 1 SpeechRec Plus の構成

■ 「SpeechRec Plus」の特長

(1) 認識結果の修正により自動的に認識モデルのチューニングが可能

「SpeechRec Plus」の音声認識部が認識した音声をテキスト化します。その後、音声を聞きながら、システムが誤ってテキスト化した結果を修正します。一定量の書き起こしテキストができると

「SpeechRec Plus」は自動的に認識モデルの強化処理（チューニング）を行います。

(2) Web ブラウザでの操作が可能

「SpeechRec Plus」の操作は Web ブラウザで行えるため、特別なクライアントソフトをインストールする必要がなく、導入が簡単です。

(3) クローズドな環境でチューニングが可能

「SpeechRec Plus」の利用により、お客様ご自身で、テキスト化から編集/書き起こし、チューニングまでを、社内 NW などクローズドな環境で行うことができます。これまで、書き起こしやチューニング作業を外部に委託する場合に必要となっていた、音声データのセキュリティ確保、コストや時間の大幅な削減が可能です。

(4) クラウド型での利用も可能

「SpeechRec Plus」は、クラウド環境にセットアップして利用することも可能です。最小限の構成から利用開始して徐々に規模を拡大したり、時期によって利用頻度が大きく変動する場合などには柔軟にリソースを調整したりすることが可能です。

■ 活用例

- 図 2 はシンプルな活用例です。IC レコーダなどで録音した音声ファイルを「SpeechRec Plus」にアップロードし、認識結果を閲覧したり、認識率を閲覧してチューニングの参考にしたりすることができます。
- 図 3 はコールセンタにおける典型的な構成例です。「SpeechRec Plus」の導入により、テキスト化からチューニングまでを行うシステムを容易に構築し運用することが可能です。

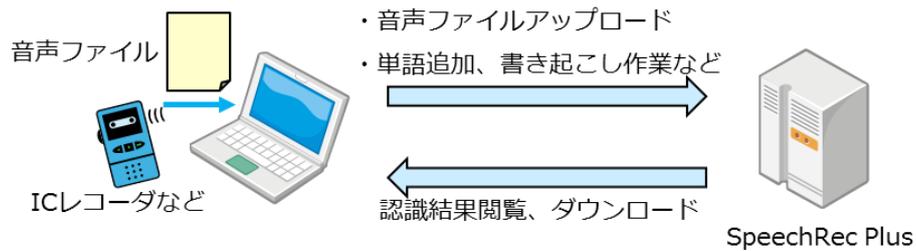


図2 音声ファイルの認識

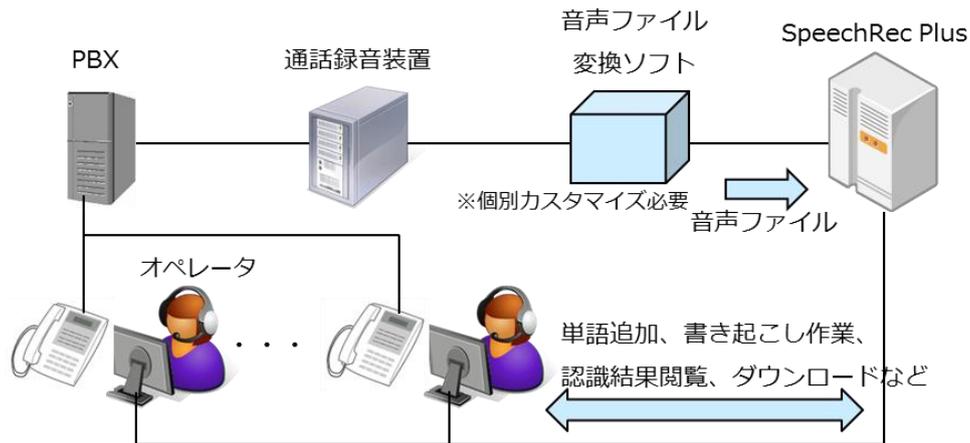


図3 コールセンタ向けバッチ処理システム

■ 価格（税別）

- ・ソフトウェア・パッケージ式 500 万円（10 認識プロセスまで）
- ・クラウド型の利用料金は個別見積
- ・ご要望によりチューニング作業、コンサルなども承ります。（個別見積）

■ 販売開始日と販売目標

- ・販売開始：2013 年 12 月中旬
- ・販売目標：年間 10 セット

「SpeechRec」は NTT アイティの登録商標です。
 その他の商品名などは、各社の商標または登録商標です。

[語句等の説明]

※1 認識モデル

音声認識とは、ユーザの発声内容を認識し、文字列に変換する技術です。この変換処理の過程において、声の特徴を集めた音響モデル、単語を登録した認識辞書、単語の並びの妥当性を集めた言語モデルというデータベースを用います。これらのデータベースをまとめて認識モデルと呼びます。