

2009年3月5日

コールセンターで培った音声技術を活用した、
一般オフィス向け通話録音ソフト

VoiceTracking OFFICE

株式会社アニモ（本社：神奈川県横浜市、代表取締役：服部 一郎、以下アニモ）は、これまでコールセンターで培った通話録音・音声分析技術を活用した一般オフィス向け通話録音パッケージ「VoiceTracking Office」を3月より発売いたします。

「VoiceTracking Office」は、オフィスでの通話録音に最適なシステム構成を持ち、コールセンターで多数ご利用いただいている「VoiceTracking^{※1}」が持っている特長（録音データの一元管理、見える化、簡単導入）を継承しています。

すでに、顧客保護やコンプライアンス管理に積極的な金融機関、民間企業、公企業等の先行数社様への導入が決定しており、今後、自治体・官公庁・金融業を中心に2年間で5億円の売上を目指します。

【開発の背景】

顧客保護ならびに自社や従業員を守るためのコンプライアンス管理のために、オフィス活動における各種の取引情報やコンタクト履歴を証跡管理することが重要となっています。メールやFAXのみならず、お客様との電話での通話を録音し、管理することが企業の信頼につながる時代となりつつあります。

さらに、通話録音データを単なる証跡として眠らせてはもったいないため、アニモは、音声分析技術を用いて、オフィスにおける通話録音データを積極活用することで、貴重な「お客様の生の声」の社内還流、クレームの早期検知を可能とし、オフィス活動の信頼性・生産性の向上が実現を図り、企業価値を大きく高めます。

【VoiceTracking Office の概要】

「VoiceTracking Office」は、電話機1台ごとに通話録音アダプタを接続し、通話録音蓄積用パソコンにて集約管理（図1）します。さらに、各拠点で蓄積された音声をセンターで一元管理可能です。一元管理されたデータは、「キーワード検索^{※2}」「フリーワード検索^{※3}」の各オプションにて、重要告知項目の漏れやNGワードを検出し、コンプライアンス上課題のある拠点を洗い出します。クレームにつながる文言を検出することで、これまで本社から見えなかった地方拠点の現場を「見える化」し、現場の改善を図ることができます。

【技術的な特長】

- ① 追加導入が容易な全通話録音
- ② レガシー交換機と IP 交換機の混在でも利用可能
- ③ 簡単な検索・再生、話速変換機能(0.5～3 倍速)
- ④ 統合管理オプション： 地方店舗など分散拠点の通話録音を本社で一元管理
- ⑤ 高度音声分析オプション： キーワード検索、フリーワード検索、発話量分析等

【価格体系】

VoiceTracking Office 550,000 円(標準価格)

パッケージ構成

- ・ 検索アプリ VoiceTracking OfficeSearch 1 ライセンス
- ・ 録音アプリ VoiceTracking OfficeRecorder 10 ライセンス
- ・ 通話録音専用アダプタ 10 台

*1 VoiceTracking … 製造業、金融業のコールセンターを中心に 470 社・28,000 席への導入実績

*2 キーワード音声検索オプション … 株式会社富士通研究所と共同開発した新音声認識「ワードスポットティング技術」を活用したキーワード検知機能

*3 フリーワード音声検索オプション … 予め語彙辞書を用意なしで、発声された単語を音響信号にて検索する新技術を活用したフリーワード検索機能

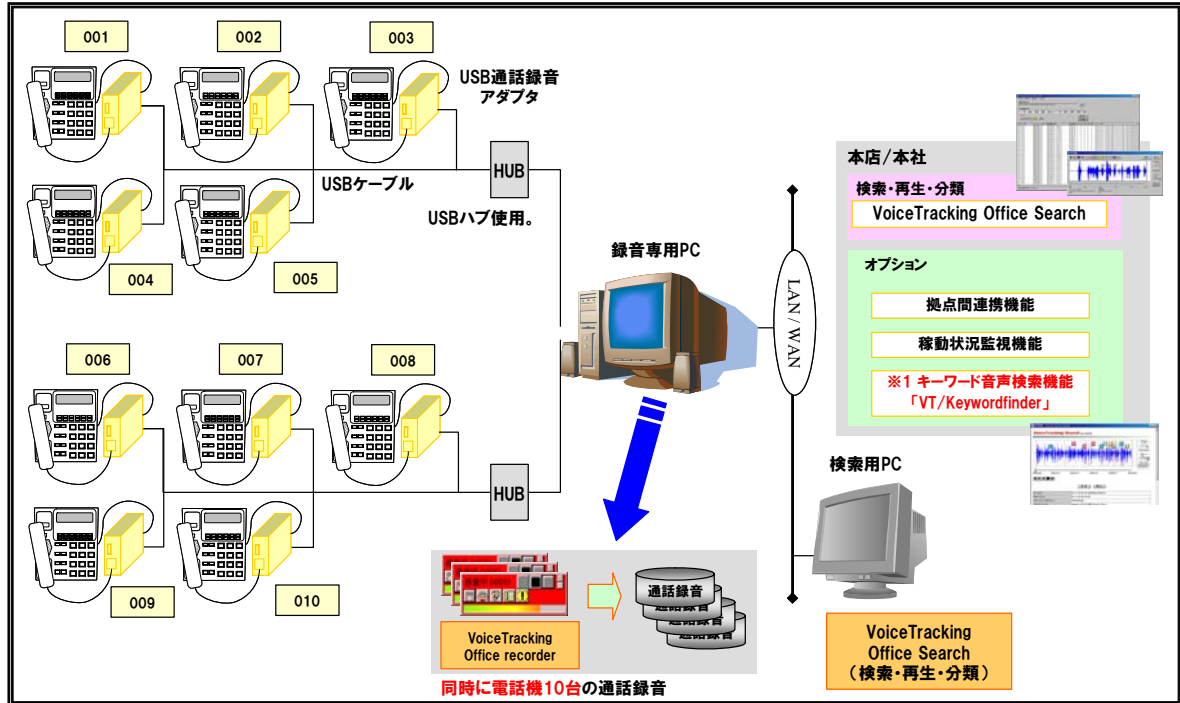
【音声技術のパイオニア 株式会社アニモについて】

富士通株式会社のベンチャー第一号企業として、1994 年 8 月に創業。「音声技術の社会化」を企業理念に掲げ、「音・音声」をキーテクノロジーとしたマルチメディア・ソフト、サービス及びソリューションを開発、販売しています。扱っている音・音声の技術は音声認証、音声合成、音声認識、音声・音響検索、音声・音響分析ほか多岐にわたります。

会社名：	株式会社アニモ
代表者名：	服部 一郎
所在地：	〒231-0015 神奈川県横浜市中区尾上町 2-27 朝日生命横浜関内ビル 4F
ホームページ：	http://www.animo.co.jp/
お問い合わせ先：	担当：田中、土信田、吉永 TEL：045-663-8640 フリーダイヤル：0120-010-249（平日 9:00～17:00）

【別紙】

図 1 . VoiceTracking Office のシステム構成図



※1 キーワード音声検索機能 …株式会社富士通研究所と共同開発した新音声認識「ワードスポッティング技術」を活用したキーワード検知機能。