

# 蓄積から活用へ 音声分析技術・音声検索ソフトウェア

## アニモ

## 音声分析ソリューション

音声技術のソリューションベンダーであるアニモは、このほどコールセンター向け音声分析体系を発表。音声KPI分析、音声検索（キーワード、フリーワード）など、日本初・業界初の技術が続けてリリースする。従来、単に録音し蓄積していた通話録音データを音声分析技術、音声検索ソフトウェアにより積極的に活用する。これによりコールセンターの現場を可視化。センター運営を改善し、顧客対応力アップを目指す。

アニモは、**自社開発音声技術**をベースに「音・音声」に特化したソリューションを総合的に提供する音声技術のソリューションベンダー。『音声技術の社会化』をコンセプトに「認証」「合成」「録音」「認識」「分析/検索」の5つの領域で音声プラットフォーム（基盤技術）を開発している。同社の強みは、「音声」自体が持つ「言語的な情報」と、文字では伝わらないニュアンスやテンションなどの「パラ言語的な情報」を研究開発し、自社でソフト化している技術力にある。

### 蓄積から活用へ

今や当たり前となった「通話録音装置」の導入だが、導入コストを考えると記録・証跡管理だけの使用で満足できるだろうか。アニモは、貴重な「通話録音」から、オペレータの自動評価、コールセンターのパフ

ォーマンス評価を行う体系である音声KPI(Key Performace Indicator)を提唱、その具体的なツール群を発表する。既に定評ある通話録音パッケージ「VoiceTracking」利用ユーザーに対しては、試行評価を行っており、今まで見えなかった運営改善点を浮き彫りにしている。

音声KPIの自動分析により、評価の客観化を促進し、評価コストの低減と被評価者であるオペレータのモチベーションの維持・向上を図る。音声KPIは①対話状況評価、②キーワード分析、③声質印象評価の3つで測定する。

### 蓄積から音声検索へ

膨大な通話録音から、聞くべき通話を探し出すこと。また意味内容（キーワード）での高速な検索・絞込み。アニモは、従来の音声認識技

術では達成できなかった音声検索についても、キーワード型とフリーワード型の2つの製品を市場に投入。

#### ①キーワード検知でコンプライアンス管理「VT/KeywordFinder」

キーワード型音声検索パッケージ。コンプライアンス管理や販売促進語彙等、キーワードの発話状況をチェックする。

#### ②日本初、フリーワード音声検索「Animo Search」

フリーワード型音声検索パッケージの特徴は、高い検索精度（70～90%）に加えて、実時間の約80倍の高速処理・低負荷と辞書レスによる初期導入の容易さである。これは日本初、業界初の新技術である。

さらに現場のオペレータの効率化にも新製品を投入する。通話中のキーワードからFAQ入力・検索を効率化する音声FAQ支援である。（2009年6月リリース）

アニモは2009年、通話録音の更なる活用で、コールセンター業界の「生の声活用」においてリーダーシップを発揮する。

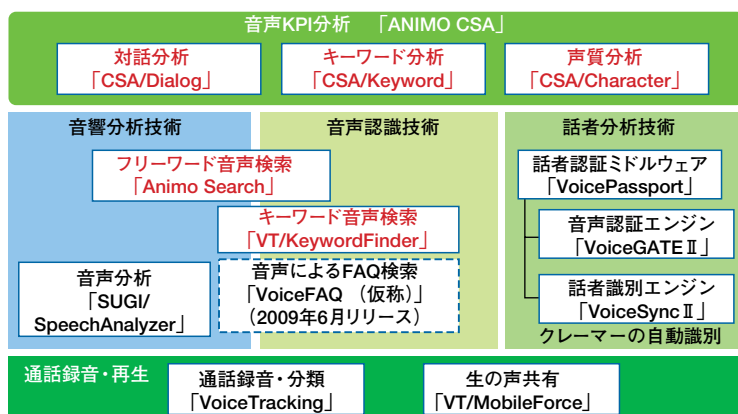
**無料セミナー随時開催中**

**お問い合わせ先**

**株式会社アニモ**

営業本部 田中、土信田(トシダ)  
TEL：0120-010-249 (オトニヨク)  
URL：http://www.animo.co.jp  
E-mail：sales@animo.co.jp

アニモのコールセンター向け音声分析ソリューション



センター運営強化・改善  
音声分析による対応の可視化