

# コールセンターでの実績を活かし オフィス向け通話録音ソフトを開発

富士通初のベンチャーとして創業し、音と音声に関連する技術の中核に数々のソフトウェアやサービスを開発してきたアニモでは、従来あったコールセンター向け通話録音ソフトをオフィス向けに使いやすく改良した新製品「VoiceTracking Office」を2月末に発売する。

企業のコンプライアンスの遵守、危機管理の強化が顧客保護の視点が重要視される中、電話の通話を録音する需要が拡大しており、一般のオフィスや企業・組織のすべてにおいて、通話録音ソフト(装置)の必要性が高まり導入を検討する企業が増えている。

## オフィス向け通話録音ソフト発売

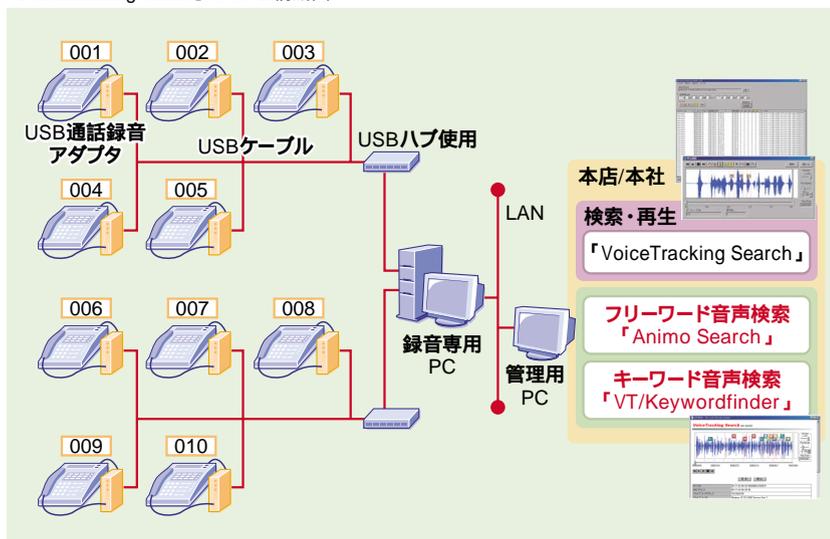
そこで、音声技術をキーテクノロジーとしているアニモでは、コールセンター向けの製品として発売していた通話録音ソフト「VoiceTracking」を、一般のオフィス向けに使いやすく改良した「Voice Tracking Office」を2月末に発売、通話録音のオフィス需要に対応した。

録音していることこそが、企業の信頼につながる時代になりつつあることを認識しての新製品の発表だ。

## 「VoiceTracking Office」の特長

新製品の特長は次のとおり

「VoiceTracking Office」システム構成図



外線/内線での録音が可能  
分散された拠点の一元管理が容易  
1台から取り付けが可能で、拡張性が高い(分割導入が可能)  
録音した音声を簡単に検索  
通常のオフィスに必要な機能は十分に備えている。

## 設置が簡単で検索機能充実

アニモの「VoiceTracking Office」は電話機と受話器の間にあるコールコードの間に音声データ処理用のアダプターを挿入し、音声データを収集する仕組みだ。従来の製品はLANに接続しているPCに一旦接続し、そこからサーバーに音声データを集めていたが、この新製品では複数の電話のアダプターをUSB接続でハブ(USBハブ)に集約し、1台のPCで音声データを処理するハード構成になっているため、設置はいたって簡単だ。広いオフィスで複数の電話に接続できるように、USBエクステンダを使い長い距離

(50m程度)での通信を可能にした。また、対応するPCは、サーバーと同等の信頼性を確保できるようにFA用のものを使用している。

この製品の構成であれば、必要なハードはPCとアダプターだけになる。そのため10回線のモデルタイプで約80万円以下という抑えられた価格で発売できた。また、電話機に接続するアダプターは、国内で発売されている企業向けのレガシー、IPどちらの電話機でも対応可能だ。

録音の管理機能も提供している。

- ・ 拠点、内線、日時情報で検索
- ・ 再生速度の変換機能(0.5~3.0倍速)
- ・ 付与したタグによる頭出し再生

オプションでキーワードを事前に登録しておく、音声データのどの部分でキーワードが話されたか検索できる機能も設けた。

## 新技術・音声検索を追加

6月には、事前の語彙辞書を用意せず、自由な単語で検索できるフリーワード検索機能を追加する予定。録音データの活用がさらにやりやすくなる。

同社の通話録音ソフトの実績はコールセンター中心に現在では470拠点28000席以上。この新製品もすでに某信用金庫や公共機関などの導入が決定している。

お問い合わせ先

株式会社アニモ

URL : <http://www.animo.co.jp/>

TEL : 045-663-8640

0120-010-249(オトニヨク)

無料セミナー随時開催中