

2009年2月20日

株式会社アニモ

株式会社富士通研究所

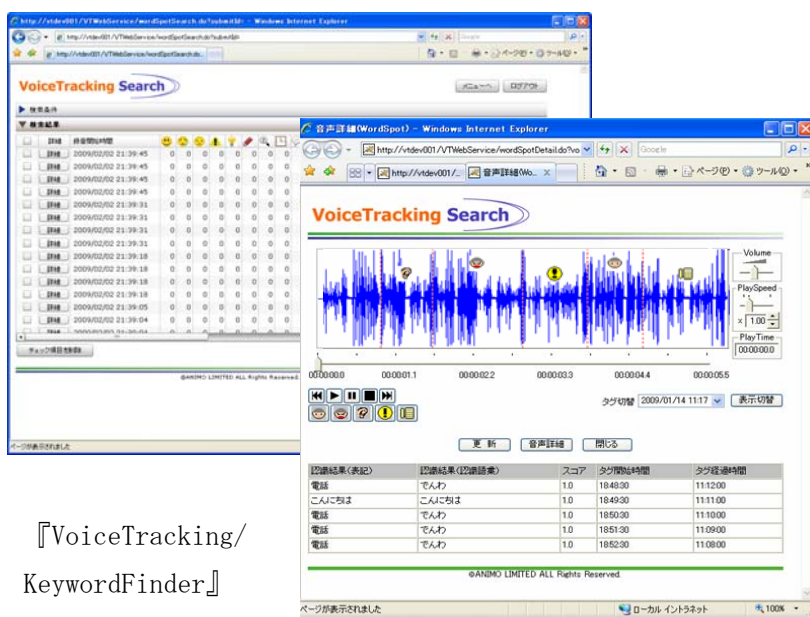
日本初のキーワード型 音声検索ソフトウェア
『VoiceTracking/KeywordFinder』 開発・販売

株式会社アニモ（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：服部 一郎、以下 アニモ）と株式会社富士通研究所（本社：神奈川県川崎市、代表取締役社長：村野 和雄、以下 富士通研究所）は、コールセンターはじめ数多くの導入実績のある通話録音パッケージ「VoiceTracking（ボイストラッキング）」で蓄積した通話録音データの活用を強化するラインナップとして、富士通研究所が新たに開発したワードスポッティング型音声認識エンジン（※1）を採用したキーワード型音声検索ソフトウェア『VoiceTracking/KeywordFinder（ボイストラッキングキーワードファインダー）』を開発しました。

本製品は、2月末日より、アニモから販売を開始します。

昨今、顧客と企業及び企業間取引においても、電話記録を録音し証跡管理として活用することが「企業の信頼感」を醸成するようになりつつあります。しかしながら多くの企業は通話を録音し、万一のトラブルの際に聞きなおすだけで、十分活用できておりません。

『VoiceTracking/KeywordFinder』は、膨大な通話録音データの中から、音声認識技術を活用し、キーワードの有無をチェック。“見える化”することで、コンプライアンス上問題のある可能性の高い通話を抽出し、迅速に確認することを可能としました。これにより企業経営の透明性を高め、より「安心・安全」な企業体質の確立を実現します。



『VoiceTracking/
KeywordFinder』
操作画面

【技術的な特長】**(1) 高速**

- ・ピンポイントに必要な単語だけ抽出する技術により、高速な音声認識処理を実現。
- ・1サーバ（インテル®Xeon® Quad-Core モデル）あたり、24時間で600名分（4,800時間）の通話録音データの処理を実現。

(2) 高精度

- ・不特定話者が発話するキーワードを、80%以上の精度で認識。
- ・認識用の新しい音声特徴の導入、認識対象の単語に似た発声を除く処理技術を開発。自然な発声から不要な言葉を除きながら予め語彙辞書に登録した単語のみを抽出。

(3) 短期導入・高いメンテナンス性

- ・従来は専門業者のみ可能であった語彙辞書への追加登録が、お客様自身で可能。

これによりサーバ機器などの初期投資、及び専門業者への辞書更新費用などのランニングコストの低減を実現します。

【導入メリット】**(1) コンプライアンス管理の効率化**

全ての通話録音データから問題のある、疑わしい通話を検出することで、監視対象となる通話の劇的な絞込みを実現します。また監督官庁へのデータの提出などを迅速に行うことが可能となります。

(2) コールセンター業務におけるモニタリングのコスト削減

コンプライアンス管理者は検出された通話内の疑わしい特定のキーワード、語句を含む箇所をピンポイントで聴取することが可能となり、モニタリングにかかる労力、時間を大幅な削減します。

(3) 企業経営の透明性確保

e-mail、faxだけでなく、音声通話も“見える化”し、確認が可能となることでクロスチャネルでのコンプライアンス管理が可能となり、「安心・安全」な企業体質の確立を実現します。

【価格体系】

- (1) VoiceTracking/KeywordFinder サーバ ライセンス : 2,500,000 円 (1サーバあたり)
- (2) VoiceTracking/KeywordFinder 音声認識ライセンス : 200,000 円 (1多重度あたり)
- (3) VoiceTracking/KeywordFinder 検索ライセンス : 30,000 円 (1CLあたり)

『VoiceTracking/KeywordFinder』は数多くのVoiceTrackingのユーザにおいて現在、先行してトライアルを進めており、金融機関・流通・サービスをはじめとするコンタクトセンターを対象に、2年間で150ユーザ、7億円の売上を目指します。

更に、コールセンターのオペレータ業務を支援する観点で、通話中に発声したキーワードより、自動的にFAQを入力し、検索の効率化を実現する『音声FAQ支援』の販売を予定しています。(2009年6月リリース予定)

【注釈】

(※1) ワードスポッティング型音声認識エンジン：ユーザの発声から語彙辞書に登録した単語のみを抽出し、それ以外の発声は無視する認識エンジン。

【商標について】

記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

【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：鈴木、田中、土信田
TEL：045-663-8640
フリーダイヤル：0120-010-249 (平日9:00~17:00)

【株式会社富士通研究所について】

会社名： 株式会社富士通研究所
代表者名： 村野 和雄
所在地： 〒211-8588 神奈川県川崎市中原区上小田中4-1-1
ホームページ： <http://jp.fujitsu.com/group/labs/>
報道関係者お問い合わせ先：富士通株式会社 広報IR室 担当：福岡、兒玉
TEL：03-6252-2175
お問い合わせフォーム：<http://pr.fujitsu.com/jp/news/q.html>
本件に関するお客様お問い合わせ先：
株式会社富士通研究所 画像・バイオメトリクス研究センター
電話：078-934-8314 (直通)
E-mail: speech_recognition_pr@ml.labs.fujitsu.com