

2021年11月9日
株式会社コムデザイン

音声認識サービスとしてリアルタイム性の高いセンテンス認識を提供開始 ～CCPコンセプトの強化によりコールセンターDXを加速～

株式会社コムデザイン(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:寺尾 憲二、以下「コムデザイン」)は、音声ソリューションを開発する株式会社日立ソリューションズ・テクノロジー(本社:東京都立川市、取締役社長:森山 隆志、以下「日立ソリューションズ・テクノロジー」)が提供する「Ruby Dictation」を新たに、コムデザインの提供するクラウドCTI『CT-e1/SaaS』向け音声認識サービス『CT-e1/Speech to Text』の認識エンジンのラインナップに加え、これまで提供をおこなっていた音声認識の方式よりも、さらにリアルタイム性の高い“センテンス認識”のサービス提供を開始いたします。

■「Ruby Dictation」採用の意義と特徴

クラウドCTIベンダーが提供するサービスとしては珍しい、コールセンター向け音声認識機能『CT-e1/Speech to Text』で利用する音声認識エンジンとして、音声認識の技術評価国際イベント等でも世界的に高い評価をうけている「Ruby Dictation」が加わりました。これにより、ユーザーのニーズに応じた音声認識エンジンの使い分けが提案可能となります。1,500円/1,000分という低価格はそのままに、従来の認識方式よりもリアルタイム性の高い“センテンス認識”の提供を実現できる点が特徴となっております。また、ユーザーごとに簡単に辞書登録をおこなうことができるため、一般的なクラウドサービスでは対応が難しかった専門性の高い単語についても高い認識率が期待できます。

■センテンス認識について

コムデザインが持つ音声加工技術により、カスタマーとコミュニケーターの通話中の無音を検知し、音声認識処理をおこないます。これにより、リアルタイム性の高い音声認識結果の出力がおこなわれます。

センテンス認識の提供開始により、コムデザインがプラットフォームコンセプトとして掲げるCCP(Converged Communications Platform)はさらに発展し、今後、FAQエンジンとの連携やテキストによる通話モニタリングなど、リアルタイム性の高い処理が求められる機能での利用が期待されます。

従来の音声認識エンジンでセンテンス認識を利用した場合、短時間で音声認識処理を繰り返す為、実際の通話時間に対して2～3倍ほど高額になってしまう利用料について、「Ruby Dictation」を利用することで実際の通話時間と同等のコストで利用が可能になります。

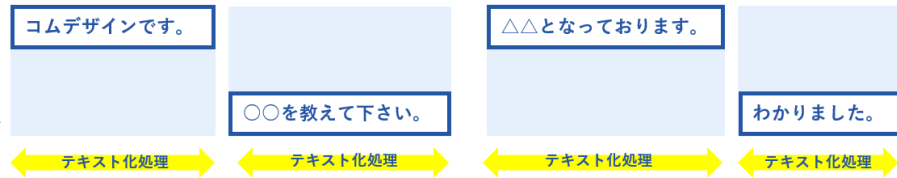
バッジ処理

通話終了後にテキスト化処理



センテンス処理

会話の切れ目ごとにテキスト化処理



バッジ処理とセンテンス処理の違い

■ CCP (Converged Communications Platform) について

CCP (Converged Communications Platform) とは、近年コールセンターで注目が集まっている、カスタマーとコミュニケーターの“会話”そのものをデータとして活用し、業務効率の向上や付加価値の創出を図るコールセンターDXという取り組みに最適なプラットフォームコンセプトです。

CCPにより、コールセンターDXを目的とした、テキストマイニングや会話解析、会話自動要約などのソリューションを提供するサービスに対して、「音声データ」または「テキストデータ」を柔軟且つ手軽に連携することが可能となります。これにより、コールセンターは高額の初期投資や運用負荷をかけることなく、コールセンターDXに取り組むことができます。

■ 日立ソリューションズ・テクノロジーからのコメント

この度、コムデザイン様が『CT-e1/Speech to Text』の音声認識エンジンのラインナップに音声テキスト化ソフトウェア「Ruby Dictation」を加えられたことを心より歓迎いたします。DXの必要性が強く求められるなか、コムデザイン様が取り組むCCPのテキスト化サービスに、当社の高い認識精度と追加学習機能を備えた「Ruby Dictation」を搭載することにより、『CT-e1/Speech to Text』が、さらに使いやすいものになり、また、お客さまへ提供する価値も向上するものと確信しております。当社は今後も、お客さまシステムのDX実現を支える最良のソリューションを提供してまいります。

■ 「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型CTIサービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計1,200テナント24,000席以上（2021年6月現在）の企業に採用されています。詳細は以下URLをご参照ください。

<https://comdesign.co.jp/>

■ コムデザインについて

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能な独自のサービスモデル「CXaaS」により、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。

※CXaaS(Customer Experience as a Service)とは

「CXaaS」とはコールセンターに求められるクラウドCTI機能の提供および開発だけではなく、利用までに必要な専門エンジニアによる人的なサポートもふくめて定額費用で提供するサービスモデルです。」

■株式会社日立ソリューションズ・テクノロジーについて

日立ソリューションズ・テクノロジーは、産業、流通、製造分野向けに、エッジコンピューティング技術を活用したデジタルソリューションを提供し、お客さまの課題解決や新たな価値創出に貢献しています。

- ・設立 : 1980年6月
- ・所在地 : 東京都立川市緑町7番地1
- ・代表者 : 取締役社長 森山 隆志
- ・URL : <https://www.hitachi-solutions-tech.co.jp/index.html>
- ・事業内容 : 組込みシステムおよび情報システムに係るソフトウェアの設計、開発、販売

■お問い合わせ先:

株式会社コムデザイン

担当 : セールス&マーケティンググループ 佐藤(大)、寺尾(望)

住所 : 102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階

電話 : 050-5808-5500

E-Mail: sales@comdesign.co.jp

* 本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。

* プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。

その後、予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。