

2015年7月2日
株式会社日立製作所

野村證券が本社・営業店・コールセンターで利用する 約 28,000 台の電話機の通話録音システムを更改

株式会社日立製作所(執行役社長兼 COO:東原 敏昭/以下、日立)は、このたび、野村證券株式会社(代表執行役社長:永井 浩二/以下、野村證券)が本社や営業店およびコールセンターなど全国約 170 ヶ所で利用する約 28,000 台*1の電話機の通話録音システムを更改し、稼働を開始しました。本システムは、国内で利用される金融機関の通話録音システムとして、最大規模*2となります。

本システムは、野村證券のお客さまや社員、コールセンターのオペレーターなどの通話内容を録音し、音声ファイルとしてデータ管理を行うシステムです。音声ファイルをデータセンターにあるサーバ上で一元管理し、企業内ネットワーク上において容易に検索・再生することができます。

今回、通話録音システムを更改するにあたって、社員配布のスマートフォンを対象とした通話録音を可能としたほか、音声ファイルへのアクセス権限の変更を自動で行うことができるなど管理・運用の負荷を軽減しています。また、1 サーバあたりの同時通話録音処理性能を高めることにより、大規模システムでありながら、センター設置のサーバ台数を従来比約 45%削減するなど、システムの TCO 削減を実現しています。

日立は、今後も、本システムをはじめ金融機関向けのシステムソリューションをトータルに提供し、金融機関におけるサービス向上を支援していきます。

*1 約 8,000 台のスマートフォンを含む

*2 2015年6月現在、日立調べ

■本システムの特長

1. スマートフォンを対象とした通話録音が可能

本システムでは、通信事業者が提供する携帯電話での通話を録音できるサービスと連携させ、社員配布のスマートフォンを対象とした通話録音を可能としたほか、社内の固定電話の通話録音との一元管理・運用を実現しました。

2. アクセス権限の自動設定変更により管理・運用負荷を軽減

録音した音声データの検索や再生、取引証跡を確認するための監査・稼働統計機能などの利用権限は、所属部署や役職など一定のルールに従い設定されています。従来、利用権限を付与されていないアクセスは、通話録音システムのワークフローからの申請・承認の後、管理者による個別の設定変更を要していましたが、今回、申請処理自体のワークフロー化により、アクセス許可申請の承認と同時に自動的なアクセス権限の設定変更を可能とし、業務の効率化と管理・運用の負荷軽減を図っています。

3. システムの TCO 削減を実現

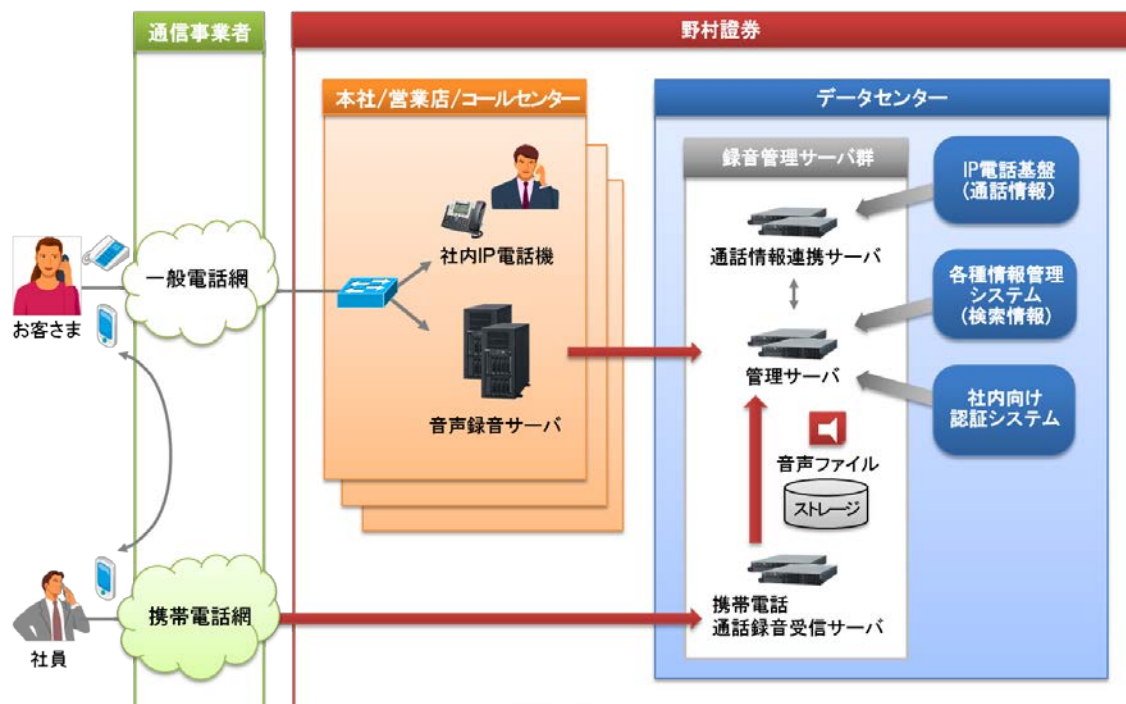
本システムは、大規模システムでありながら、1サーバあたりの同時通話録音処理性能を高めることにより、センターサーバ台数を従来比約 45%削減するなど、システムの TCO 削減を実現しています。

■システムの構成と特長

本システムは、約 28,000 台に及ぶ電話機の通話を録音する国内最大級の通話録音システムです。

今回、通話録音システムの中核ソフトウェアとして、株式会社日立情報通信エンジニアリング(代表取締役社長:小菅 稔)が提供する音声録音システム「RecwareⅢ」を活用しています。また、多拠点にわたる営業店での録音を実現するために、日立アドバンスドサーバ「HA8000」約 400 台のほか、仮想ファイルプラットフォーム「Hitachi Virtual File Platform 600N」およびミッドレンジストレージ「Hitachi Unified Storage 150」など日立のプラットフォーム製品群を採用しています。

■本システムの概要図



■音声録音システム「RecwareⅢ」について

「RecwareⅢ」は、企業のお客さまサービス向上やコンプライアンス遵守を図るため、ネットワーク上の音声データを取得し、通話内容を録音するシステムです。クラウドなど汎用的なハードウェアを利用した環境にも適用可能で、小規模から大規模までコストパフォーマンスの高いシステムの提供を実現します。また、音声録音サーバ 1 台あたりの同時通話録音処理性能を 1,000 通話まで高めるなど、大量の音声データの統合管理を可能としています。さらに、音声認識に適した録音処理、音声データの検索容易化のための豊富な索引付加機能、音声データへの適切なアクセスを実現する権限管理機能など、音声データの利活用に適した各種機能を備えています。

<http://www.hitachi-ite.co.jp/products/recware3/>

■日立の金融ソリューションに関する Web サイト

<http://www.hitachi.co.jp/products/it/finance/>

■商標に関する表示

- ・「Recware」は、株式会社日立情報通信エンジニアリングの登録商標です。
- ・その他、記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社日立製作所 情報・通信システム社 金融システム営業統括本部 [担当:小清水]
〒100-8220 東京都千代田区丸の内一丁目 6 番 1 号
お問い合わせ先:<http://www.hitachi.co.jp/finance-inq/>

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
