

# 音声データの活用で カスタマーエクスペリエンス向上を支援する 「音声テキスト化クラウドサービス」

大規模コンタクトセンターなどへの導入実績が豊富な音声テキスト化基盤を、低コストかつ短期間で導入できるクラウドサービスとして提供。さまざまなお客様の「声」をテキストに変換し、データとして活用することで、コンタクトセンターの業務改善や高機能化をサポートします。

## お客様の声のテキスト化でCX向上を支援

新型コロナウイルス感染症の拡大にともない、接客や対面営業といった従来の事業活動が制限・制約を受けるなか、お客さまとの貴重な接点として機能してきたのがコンタクトセンターです。お客さまからの問い合わせや要望などさまざまな声が寄せられるコンタクトセンターには、単にお客さまからの相談を受けるだけでなく、お客さまの声をさらなる企業価値向上に役立てる機能・役割が求められています。そのため現在、膨大なお客さまとの通話の内容を収集・蓄積し、取り扱いの容易なテキストデータに変換し、活用・分析する音声テキスト化基盤の導入が多くのコンタクトセンターで進んでいます。

こうしたなか、日立は通話録音データの一元管理や検索、再生、証跡管理、保管、さらに音声のテキスト変換をクラウド上で実現する「音声テキスト化クラウドサービス」の提供を開始します。本サービスは、通話内容の可視化・分析を通じて業務効率化や応対品質の向上、マーケティング・営業担当者の教育をサポート。お客さまニーズの抽出やフィードバック、カスタマーセンターのカスタマーエクスペリエンス (CX) の向上にも貢献します。

## 世界水準の音声認識技術をクラウドで

音声テキスト化クラウドサービスの音声テキスト化基盤に採用されたのは、大規模コンタクトセンターを中心にすでに多数の導入実績がある音声認識技術<sup>※1</sup>です。本サービスではこの音声認識技術を活用した音声テキスト化基盤をLumada Solution Hub<sup>※2</sup>に登録し、アマゾンウェブ サービス (AWS) 上で提供することで、低コストでスピーディーかつ容易に導入が可能となり、運用開始後も

ニーズに応じた利用規模の拡大・縮小に柔軟に対応します。

また、携帯電話の通話録音サービスとのデータ連携にもオプションで対応しており、在宅で対応しているオペレーターの通話データの集約・テキスト化も可能。拠点型コンタクトセンターだけでなく、昨今のコロナ禍<sup>か</sup>やオペレーター不足などを背景に注目を集める在宅型コンタクトセンターにも適用できます。なお、拠点型コンタクトセンターと同様、在宅型コンタクトセンターで収集したデータもアクセス権限や閲覧・活用履歴などの管理機能によりセキュアに管理します。今後は各通信キャリアと協業するスキームを構築しながら、サービスの適用範囲をさらに広げていく予定です。

音声テキスト化基盤によってテキスト化したデータはデジタル情報として扱えるため、会話内容の検索や、各種アプリケーションとの連携、データ分析での活用なども可能です。例えば、本サービスではテキスト化された通話データに基づいて応対するオペレーターの評価レポート作成機能も提供。また、本サービスでのテキスト化結果を活用することにより、お客さまとのコミュニケーション品質の確認や新人教育の指導材料とするための分析、CRMサービスなどとの連携による業務効率向上など、より高度なデータ活用の可能性を追求できます。

※1 技術評価国際イベントCHIME-5において音声認識率で世界2位の評価を得た技術

※2 Lumadaソリューションやアプリケーション開発環境を導入しやすい形にパッケージ化してカタログ登録し、クラウド基盤上で提供するプラットフォーム

## 豊富な実績に裏付けられた技術とノウハウの総合力

近年、クラウド上で音声テキスト化するサービスは珍しくありませんが、コンタクトセンターでの会話内容や営業活動における通話内容を業務改善やCX向上に役立て

られる形でデータ化できる点は、音声テキスト化クラウドサービスの大きな特長です。

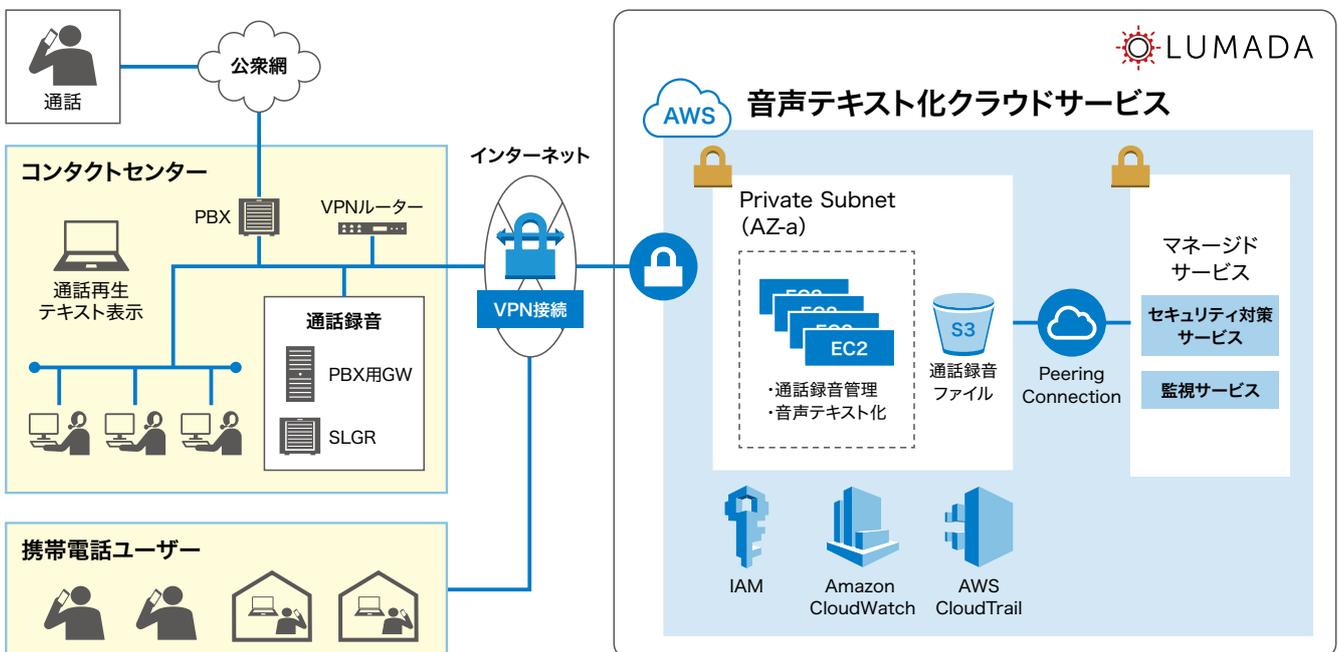
加えて本サービスでは、導入実績の豊富な音声テキスト化の認識率を高める辞書登録や、特定キーワードを自動検出するためのキーワード登録といった便利な機能も提供。長年にわたる運用を通じてブラッシュアップされてきた通話録音管理機能や音声認識技術、チューニングノウハウなども日立ならではの強みです。また、コンタクトセンター向けソリューションやその運用ノウハウだけでなく、SIベンダーとして培ってきたクラウドを含む多岐にわたるシステム構築の実績や高信頼システムの運用サポート、データ活用ノウハウにも裏づけられたワンストップ対応を実現。日立の総合力を駆使して、業務改善・サービス向上から事業運営までトータルで支援します。

## ■ 企業価値を向上させる

### 「次世代コンタクトセンター」へ

さらに今後は、音声データとさまざまな業務データを組み合わせた高度なデータ活用を追求しながら、コンタクトセンターのデジタルトランスフォーメーション (DX) をサポートしていく予定です。その一環として例えば、音声データをリアルタイムにテキスト化する機能の追加や、音声データの加工や分析を容易にするデータハンドリング基盤の開発を進めていきます。

特にコロナ禍以降、貴重なお客さまとの接点として重要性と期待が高まるコンタクトセンター。そのさまざまな課題を解決してきた日立では、「相談窓口」としての従来の役割をさらに進化させ、「次世代コンタクトセンター」というコンセプトのもと、お客さま企業全体の価値向上を支援していきます。



「音声テキスト化クラウドサービス」の概要

お問い合わせ先・情報提供サイト

(株)日立製作所 IoT・クラウドサービス事業部

<https://www.hitachi.co.jp/bigdata/service/speech-to-text/>

