

株式会社再春館製薬所および再春館システム株式会社と業務提携  
日本で初めてとなる聞こえ方を向上する音声高精細技術「Sonic Brain®」を活用した  
コールセンター向け音声通話支援システムの共同研究を開始

ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社(本社:東京都港区 代表取締役:中石 真一路、以下『ユニバーサル・サウンドデザイン』)は、この度、株式会社再春館製薬所(本社:熊本県上益城郡益城町 代表取締役:西川 正明、以下『再春館製薬所』)及び、再春館システム株式会社(本社:東京都港区 高輪 代表取締役 西川 正明)と、対話支援システム comuoon®(コムューン)にも採用されている技術「Sonic Brain®」を活用したコールセンター向け音声通話支援システム共同開発による、「聴こえやすいコールセンター」構築に向けた業務提携契約を締結しました。



人手不足や育成コストなどの問題から、コールセンターへの人工知能(AI)活用が進む昨今ですが、顧客の高齢化も進んでおりコールセンターでは双方の音声コミュニケーションの品質向上を行い、ストレスなくコミュニケーションできる環境づくりなど高度な音声信号処理技術や、聴覚支援技術を活用しコミュニケーションに関する課題を解決していくニーズが今後ますます増加すると想定されます。

高齢者や難聴者との音声対話支援で独自の技術を持つ弊社は、音声情報を高精細化し聴こえやすい音声に変換する技術「Sonic Brain®」を開発しており、様々な音声デバイスへの展開を可能にしました。この技術を活用し双方向音声対話支援システムを開発し、コールセンターでの音声対話時の双方の聞こえやすさを向上させることで通話におけるストレスを低下させより働きやすい環境を整えることが可能となりコールセンタービジネスに高い付加価値を与えられます。

この度の“お客さまとの通話品質”の向上を通じ相互コミュニケーションの改善のみならず、コールセンターの働きやすい環境作りによる『働き方改革』への寄与も目指し「日本で最も聴こえやすいコールセンター」の構築を進めてまいります。

## 《「comuoon®」について》

「comuoon®」は、聴こえが気になる方に対して、話者側から歩み寄るというコミュニケーション支援の新しい形を実現した、卓上型会話支援システムです。補聴器のように従来の”聴き手”側のみの問題に焦点を当てるのではなく、”話し手”の声を聞きやすい音質に変換しコミュニケーションを支援します。2016年度と2017年度グッドデザイン賞を受賞。「グッドデザイン・ベスト100」にも選出されました。

## comuoonはさまざまな場所でご活用いただいています！



医療機関



福祉施設



行政機関



教育機関

「comuoon®」の活用による「聴こえのユニバーサルデザイン」は、医療機関や療育機関、金融機関を中心に4,200ヶ所以上施設で導入され、販売累計台数は8,100台を突破。(2018年5月時点)。さらに米国脳科学関連学会「14th Annual World Congress of Brain Mapping and Therapeutics」および、「第118回日本耳鼻咽喉科学会通常総会・学術講演会」において、脳科学的視点から難聴者に対する語音弁別の有用性を発表し、音の大きさではなく「明瞭度」が難聴者のコミュニケーションにおいて必要であることを証明しました。「comuoon®」は難聴者への生活支援ツールならびに、聴覚リハビリツールとして活用することが可能です。

### 《会社概要》

#### 再春館製薬所

人間が本来持っている自然治癒や自己回復力を最大限に引き出すことを目指す、漢方の製薬会社。人も自然の一部であるという漢方の考え方で、自然の力を人の力に役立てる製品づくりに取り組んでいます。9万坪(東京ドーム6個分)を誇る敷地には、製造工場、本社・コールセンターまでが、すべて熊本にあります。ワンフロアの本社・コールセンターには、独自開発のコールセンターシステムや研究開発部など、すべての部署が一堂に会し、社員約1,000人が働く、再春館製薬所の心臓部です。

#### 再春館システム株式会社

1985年設立以降、お客様に信頼されるソフトハウスを目指しソフトウェア受託開発に取り組み、2013年には経営基盤の更なる安定化を主たる目的として、株式会社再春館製薬所のグループとなりました。現在、ソフトウェア受託開発はもちろんのこと再春館製薬所の開発や運用で培ったノウハウ新たな事業としてビジネスコンサルタント事業とセキュリティ事業を展開。

ITは「便利なツール」から「ビジネス基盤またはビジネスを加速するもの」へと変化。今までのシステム開発のように 開発会社に『丸投げ』ではなく、お客様自身がITの舵取りをする必要であり、『お客様の一員となり、テクノロジーを活用し、お客様のビジネスを成功に導く』を経営の理念に、経験、知識、スキルをフル活用してお客様とともに成長する企業を目指しています。

## 《会社概要》

### ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社

universal sound design®

- ・設立 : 2012 年 4 月
- ・資本金 : 222,510,000 円
- ・代表者 : 代表取締役 中石真一路(なかいし しんいちろう)
- ・所在地 : 東京都港区海岸 1-9-11 マリンクス・タワー2F
- ・事業内容: 聴こえ支援機器の設計・開発・販売  
各種店舗、建築物および室内空間のサウンドデザイン企画、制作コンサルタント業  
スマートフォンアプリケーションの設計・デザイン・開発  
スピーカーおよびアンプなどの音響機器の設計・製造・販売  
PA および SR 用音響機器の改修および修理
- ・URL : <http://u-s-d.co.jp/>