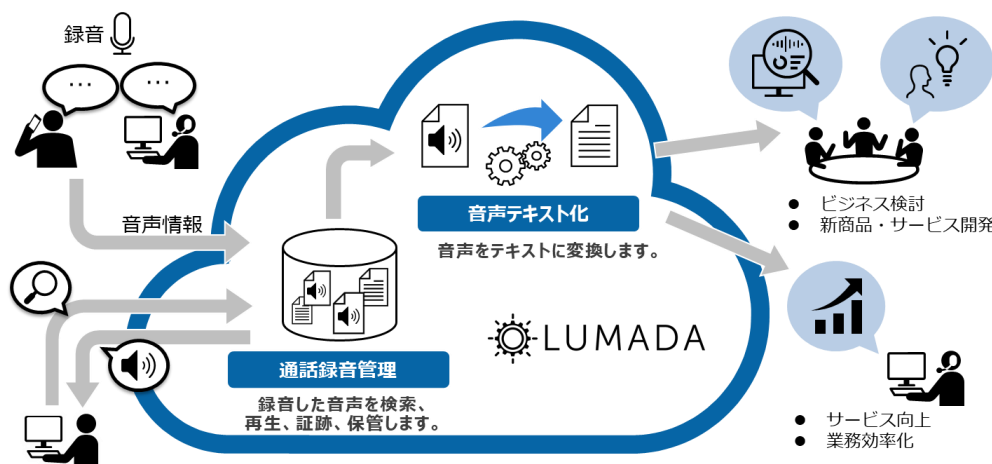


News Release

2021年10月12日
株式会社日立製作所

音声データ活用により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」を販売開始

コンタクトセンターの通話録音データを管理・分析するサービスを Lumada Solution Hub で提供



サービスイメージ図

株式会社日立製作所(以下、日立)は、デジタルシフトやテレワークを推進するコンタクトセンター向けに、携帯電話を含めた通話録音データをテキスト化し、クラウド上でのセキュアな一元管理・分析を支援する「音声テキスト化クラウドサービス」を11月10日より販売開始します。

本サービスは、これまで大規模コンタクトセンターを中心に多数の導入実績がある世界水準の音声認識技術^{*1}を活用した日立の音声テキスト化基盤を Lumada Solution Hub^{*2}に登録し、短期間かつ柔軟に拡張可能なクラウドサービスとして提供するものです。携帯キャリアの通話録音サービス^{*3}とのデータ連携も可能なため、拠点型コンタクトセンターの通話データだけでなく、在宅で対応しているオペレーターの通話データも集約してテキスト化することができます。また、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、さまざまなアプリケーションと連携・分析することが可能となります。例えば、通話内容の可視化によるサービス品質の向上や会話から抽出した顧客ニーズの経営へのフィードバックなどが可能になり、コンタクトセンターのCX(カスタマーエクスペリエンス)向上にも貢献します。

■今後の展望

日立は、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など本サービスの強化を図っていきます。また、これまでの音声データ利活用のPoCでの成果を元に、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を開発し、さまざまな業務データと組み合わせた高度なデータ活用を実現することで、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を継続的に支援します。

■背景

コロナ禍で非対面での営業活動が定着化する中、お客さまの顧客接点を担うコンタクトセンターの役割がますます重要になっています。さまざまな顧客の声(Voice of Customer)が集まるコンタクトセンターにおいて、応対業務の改善やCX向上などを推進するためには、通話内容を収集し、分析・活用しやすいデータに変換することが重要であり、そのコア技術として音声テキストに変換する音声テキスト化基盤の導入が進んでいます。

日立は、コンタクトセンターの役割を拡大し、企業全体の価値向上をめざす「次世代コンタクトセンター」のコンセプトのもと、音声テキスト化基盤を中心にさまざまなデジタル技術を活用して多くのお客さまのコンタクトセンターの課題を解決してきました。今回、テレワークの普及やコンタクトセンターのクラウドシフトのニーズを受け、音声テキスト化基盤をクラウドサービス化し、より導入しやすい形で販売開始します。

*1 2018年9月に、音声認識の技術評価国際イベントである CHiME-5 において音声認識率で世界2位の評価を得ました。

<https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2018/10/1016.html>

*2 2019年3月18日ニュースリリース「Lumada ソリューションの導入を迅速かつ容易にする「Lumada Solution Hub」を販売開始」

<https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2019/03/0318.html>

*3 携帯電話で行われる通話を自動的に録音するサービス

■本サービスの概要

通話録音管理および高精度な音声テキスト化の機能を Lumada Solution Hub から選択したアマゾン ウェブ サービス上に構築し、低コスト・短期間での導入を支援します。また、音声テキスト化の認識率を高めるための辞書登録、特定キーワードを自動検出するためのキーワード登録などの便利な機能もあわせて提供します。これまで日立が培ってきたコンタクトセンターソリューションの提供や運用ノウハウを生かし、お客さまの課題にあわせてクラウドを含めたシステム構築から運用サポートまでワンストップで対応することで、業務改善・サービス向上から事業運営に至るまでを支援します。

(1) 拠点型や在宅型のコンタクトセンターの通話録音データをクラウド上で一元管理

オンプレミス環境の拠点型コンタクトセンターや、キャリアの通話録音サービスを利用した在宅型コンタクトセンターなど、どの形態からでも通話録音データをクラウド上に収集し、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。

(2) アプリケーション連携による有効なデータ活用(オプション)

テキスト化データを有効に活用するため、さまざまなアプリケーションとの連携について以下 URL の通り豊富なパターンを提案可能です。例えば、会話内容から企業や商品に対する顧客の声や感情を高精度に可視化する感性分析^{*4} のアプリケーションと連携させることで、サービス向上に向けた施策立案につなげることが可能です。

<https://www.hitachi.co.jp/products/it/bigdata/service/nextcc/usecase/index.html>

*4 感性分析サービス: <https://www.hitachi.co.jp/products/it/appsdiv/service/sentiment-analysis/index.html>

■本サービスのメニューおよび価格

メニュー	概要	価格	提供開始時期
音声テキスト化クラウドサービス	通話録音管理および音声テキスト化の機能をクラウド上で提供	個別見積 (参考価格:350万/月~ ^{*5})	2022年1月

*5 50席、通話録音時間 200時間/日、1年契約における参考価格となります。また、価格には電話設備費用、録音設備費用、端末費用、インターネット回線関連費用、他 SE 作業費用は含まれません。

■関連リンク

音声テキスト化クラウドサービス

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

■商標

・アマゾン ウェブ サービス、および AWS は、米国および/またはその他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

■Hitachi Social Innovation Forum 2021 JAPAN での紹介について

本サービスは、日立が2021年10月11日(月)～15日(金)に開催する「Hitachi Social Innovation Forum 2021 JAPAN」において、ご覧いただけます。

10月15日(金)10:20から開催する「顧客の声・データ活用基盤によるCX高度化と企業価値向上に向けて」の中で紹介する予定です。

■Hitachi Social Innovation Forum 2021 JAPAN オフィシャルサイト

<https://www.service.event.hitachi/>

■日立製作所について

日立は、データとテクノロジーで社会インフラを革新する社会イノベーション事業を通じて、人々が幸せで豊かに暮らすことができる持続可能な社会の実現に貢献します。「環境(地球環境の保全)」「レジリエンス(企業の事業継続性や社会インフラの強靭さ)」「安心・安全(一人ひとりの健康で快適な生活)」に注力しています。IT・エネルギー・インダストリー・モビリティ・ライフ・オートモティブシステムの6分野で、OT、IT およびプロダクトを活用する Lumada ソリューションを提供し、お客さまや社会の課題を解決します。2020年度(2021年3月期)の連結売上収益は8兆7,291億円、2021年3月末時点で連結子会社は871社、全世界で約35万人の従業員を擁しています。

詳しくは、日立のウェブサイト(<https://www.hitachi.co.jp/>)をご覧ください。

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社日立製作所 サービスプラットフォーム事業本部 IoT・クラウドサービス事業部
お問い合わせフォーム:<http://www.hitachi.co.jp/it-pf/inq/NR/>

以上