

音声解析技術で貴社をサポート

eVOICEの音声ソリューションは、様々なニーズにお応えします。

リアルタイム通話可視化システム **eV-VisualTalk**

次世代の「音声分析AI」を活用し、人間の脳と同様な音声分析処理を実施し、
的を得たアドバイスを実現

～ 4社の英知を結集した、中小規模コールセンター向けオンプレミス製品 ～

eV-VisualTalk(イーバイ・ビジュアルトーク)は、Webアプリでリアルタイムに座席
配置図から、または、事後利用として通話一覧からの通話詳細情報(通話テキ
スト化、NGワード抽出、感情情報)の参照で、トラブル防止や通話品質向上など
にご活用頂けます。

音声取得装置「FlexVStream」 株式会社オプトエスピー <https://www.optsp.co.jp/product/flexvstream>

OPTSP

FlexVStream

通話音声をキャプチャーし、ストリーミング送信する装置です。通話録音機能を有償の
オプションで付加することも可能です。

既対応PBXは、NEC UNIVARGE Aspire UX、AVAYA IP Office、SAXA SP4000等
ですが、未対応のPBXにつきましても検証を行いますので、お気軽にご相談ください。
また、OPTSPは音声取得装置、音声管理Webサーバ、音声認識サーバ、音声感情解
析サーバの機器導入及び保守メンテナンスを担当します。

音声認識AIエンジン「Olaris」 アーニーMLG株式会社 <https://olaris.jp>

ernie

日本語音声認識AI
Olaris

独自の音声音響処理、自然言語処理などのAI学習・推論により、コールセンター等の
電話環境下でも高い精度結果を得ることができます。

パーソナライズ可能な音声認識AIであり、各社の顧客属性に合わせた専用モデル
をご利用頂けます。ご利用者様側で精度性能を日々向上させることも可能です。

音声感情解析サーバ「ESAS CC」 ESジャパン株式会社 <https://www.es-jpn.jp/service>

ESJ

ESAS

Nemesysco社(イスラエル)の根幹技術である『LVA7』をベースに、日本国内で3年間
に渡って約300万音源の検証を通して得た知見を組み込んだ製品です。

音声から得られる感情の推移をリアルタイムに可視化することで、顧客の感情を正しく
把握でき、的を射るアドバイスで快適なコミュニケーションを実現できます。

音声管理Webサーバ「eV-VisualTalk Core」(株式会社eVOICE)

通話音声をリアルタイムにテキスト表示し、NGワードの抽出に加え、顧客の感情推移からの的を射るアドバ
イスを提示します。オペレーターの要注意ワード発声に加え、顧客の感情における警告を検知し、管理者
に伝えます。管理者の業務を軽減し、問題発生の見逃しを激減します。

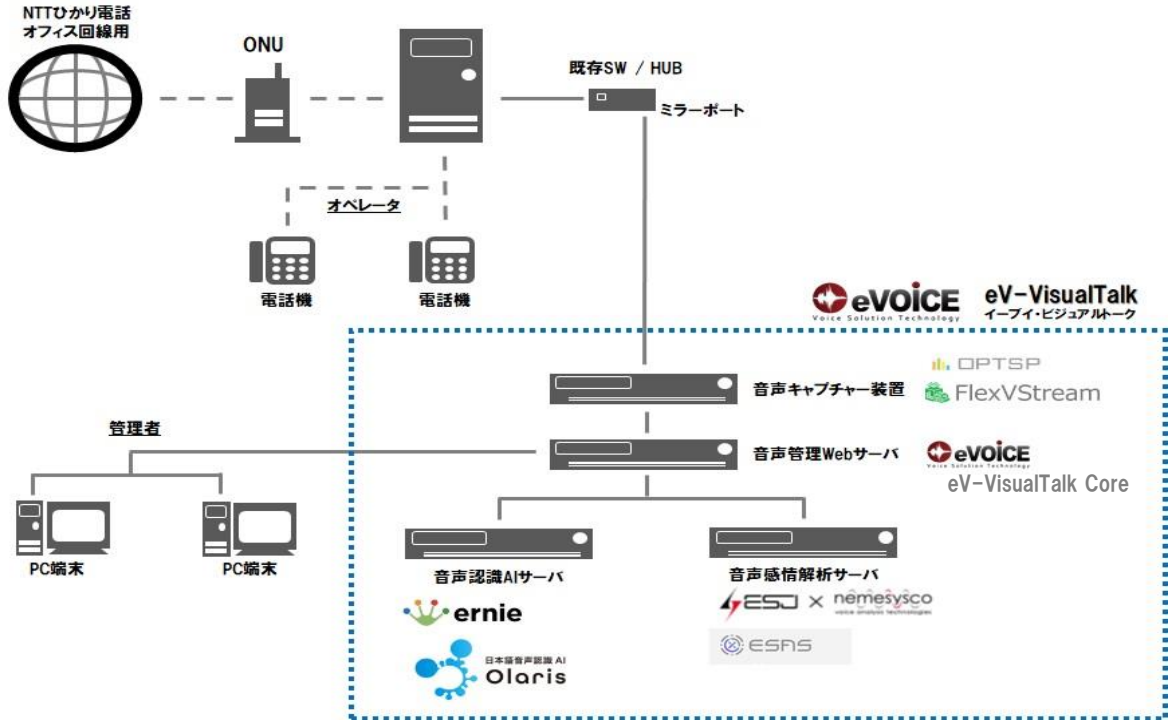
音声テキスト化の活用により、オペレーターのACW(After Call Work)が効率化されます。お客様の声を
テキストで蓄積し、分析担当によるVOCの活用が容易になり、今まで隠れていた商品のノウハウや課題
が抽出され、コールセンター全体の品質向上に繋がります。



株式会社 eVOICE (イーボイス)

eV-VisualTalk システム構成・画面イメージ

システム構成



画面イメージ

ログイン画面

ユーザー名
パスワード

ログイン

メニュー

- 座席表
- 通話一覧
- ログアウト

【リアルタイム】

座席表

席席 1 NO 席席 2 NG 席席 3 NO 席席 4 NO 席席 5 NO

席席 6 NO 席席 7 NO 席席 8 NO 席席 9 NO 席席 10 NO

【履歴】

通話一覧

選択	席席	日付	開始	終了	経過	終了番号	感情解析結果	NG発生
<input type="checkbox"/>	席 12	2022/07/27	17:08:56	17:09:24	00:00:28	0000322090	応答無	無
<input type="checkbox"/>	席 12	2022/07/27	18:13:19	18:13:13	00:01:54	0000322090	応答無	無
<input type="checkbox"/>	席 13	2022/07/27	18:25:05	18:25:12	00:00:11	00-3372-2231	応答無	無
<input type="checkbox"/>	席 13	2022/07/27	18:26:00	18:26:00	00:00:00	00-3372-2231	応答無	無
<input type="checkbox"/>	席 13	2022/07/27	12:38:18	12:38:30	00:01:12	00-3372-2231	応答無	無
<input type="checkbox"/>	席 13	2022/07/27	12:39:36	12:39:48	00:01:12	00-3372-2231	応答無	無
<input type="checkbox"/>	席 13	2022/07/27	0:04:27	0:05:38	00:01:11	00-3372-2231	応答無	無
<input type="checkbox"/>	席 13	2022/07/27	0:02:08	0:03:48	00:01:12	00-3372-2231	応答無	無
<input type="checkbox"/>	席 13	2022/07/28	23:59:34	0:00:46	00:01:12	00-3372-2231	応答無	無
<input type="checkbox"/>	席 13	2022/07/28	23:57:27	0:00:58	00:01:11	00-3372-2231	応答無	無
<input type="checkbox"/>	席 13	2022/07/28	23:55:56	23:57:08	00:01:12	00-3372-2231	応答無	無
<input type="checkbox"/>	席 13	2022/07/28	23:53:48	23:55:00	00:01:12	00-3372-2231	応答無	無
<input type="checkbox"/>	席 13	2022/07/28	23:52:21	23:53:34	00:01:13	00-3372-2231	応答無	無
<input type="checkbox"/>	席 13	2022/07/28	23:48:50	23:48:02	00:01:12	00-3372-2231	応答無	無

通話詳細

試着	時間	発話内容 (認識結果)	感情解析結果	アラート
お客様	00:11 00:16	どれくらいできてくれますか? 治るまで出勤もできないので、すごく困ってます。	ストレス上昇を検出	
オペレータ	00:17 00:26	最短30分程度でお伺いできます。ただ、移動距離などによってお時間が変わりますので、まずご住所をお伺いできますか?	応答無	●
お客様	00:27 00:30	住所は、港区赤坂一丁目です。	応答無	●
オペレータ	00:31 00:38	作業員の確保がめくりに確認いたします。お電話このままで少々お待ちいただけますでしょうか?	応答無	●
お客様	00:39 00:40	早くしてね。	ストレス上昇を検出	●
オペレータ	00:40 00:43	かしこまりました。少々お待ちくださいませ。	ストレス上昇を検出	●
オペレータ	00:46 00:48	大変長くお待ちいたしました。	ストレス上昇を検出	●
お客様	00:49 00:52	遅いよ。ごっちは水浸して困ってるんだから	ストレス上昇を検出	●

※ NGワード発生時に赤文字で発話内容を表示し、席席にNGを表示する。感情アラート発生時に赤丸「●」を表示し、席席を赤で塗りつぶす。
通話中はリアルタイムに発話内容と感情解析結果・アラートを更新し、席席枠を緑で表示する。

※ CENTRIC株式会社様の熊本センターへ導入し、2022年10月より運用中です。

株式会社eVOICE 営業部

東京都港区芝大門1-1-12 高山ビル4F

TEL: (03) 5408-5757

FAX: (03) 6809-1785

E-mail: sales@evoice.co.jp

URL: <https://www.evoice.co.jp>