

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(イービー・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、通話詳細情報(通話テキスト化、NGワード抽出、感情情報)を提示します。

音声取得装置「FlexVStream」(株式会社オプトエスピー)

OPTSP

FlexVStream

通話音声キャプチャーし、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)

ernie

日本語音声認識AI
Olaris

特許出願中の音声音響処理、自然言語処理などの情報処理にて、電話音源などの低音質環境下や、ビジネス上の自然会話などで、人間の脳と同じように想定した結果を得ることができます。

カスタマイズ可能な音声認識AIであり、ご利用頂く各社の顧客属性に合わせた専用モデルを構築してご提供が出来ます。

実際の録音音声や、書き起こされた正解文章などを使って、モデルを学習させることで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)

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。

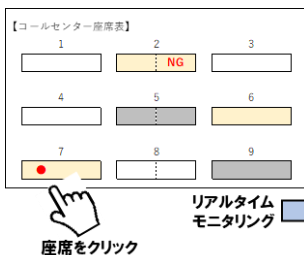
音声から得られる感情の推移をリアルタイムに可視化することで、顧客の感情を正しく把握でき、的を射るアドバイスで快適なコミュニケーションを実現できます。

音声管理Webサーバ(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。

■ eV-VisualTalk 基本画面構成 (お客様のご利用用途に合わせたカスタマイズ対応も可能です。)



再生	顧客	時間	発話内容(既読済み)	感情インジケータ	アラート
▶	お客様	1:53	2:00	ご利用いただきありがとうございます。準備まで出庫も出来ない状況で、申し訳ありません。	ストレスを抽出
▶	オペレータ	2:03	2:10	業務30分程度でお伺いいたします。ただ、移動距離などによりお時間は変わりますので、まずご座席をお伺いできますか?	
▶	お客様	2:12	2:16	座席はOKです。	ストレスの上昇を抽出
▶	オペレータ	2:18	2:28	作業員の確保が、遅くに確認致します。お客様ごのままだと少々お待ち頂けますでしょうか	
▶	お客様	2:26	2:27	早くして	ストレスの上昇を抽出
▶	オペレータ	2:29	2:34	かしこまりました。少々お待ち下さいませ。	
▶	お客様	2:35	3:05	大変早くお待たせいたしました。	
▶	オペレータ	3:06	3:08	大変早くお待たせいたしました。	
▶	お客様	3:08	3:10	はい、こちらは先ほどおっしゃったから	非常に高いストレスを抽出
▶	オペレータ	3:11	3:16	大変申し訳ございませんが、現在作業エリアのご座席で混み合っておりまして、ご指定の座席ですと1時間から1時間半くらいお待たせになります。	応対遅延
▶	お客様	3:15	3:19	おま30分くらいで待たせて貰ったじゃないですか。だったら最初から他の座席に替えてよ、くそう迷惑した。	怒りを抽出

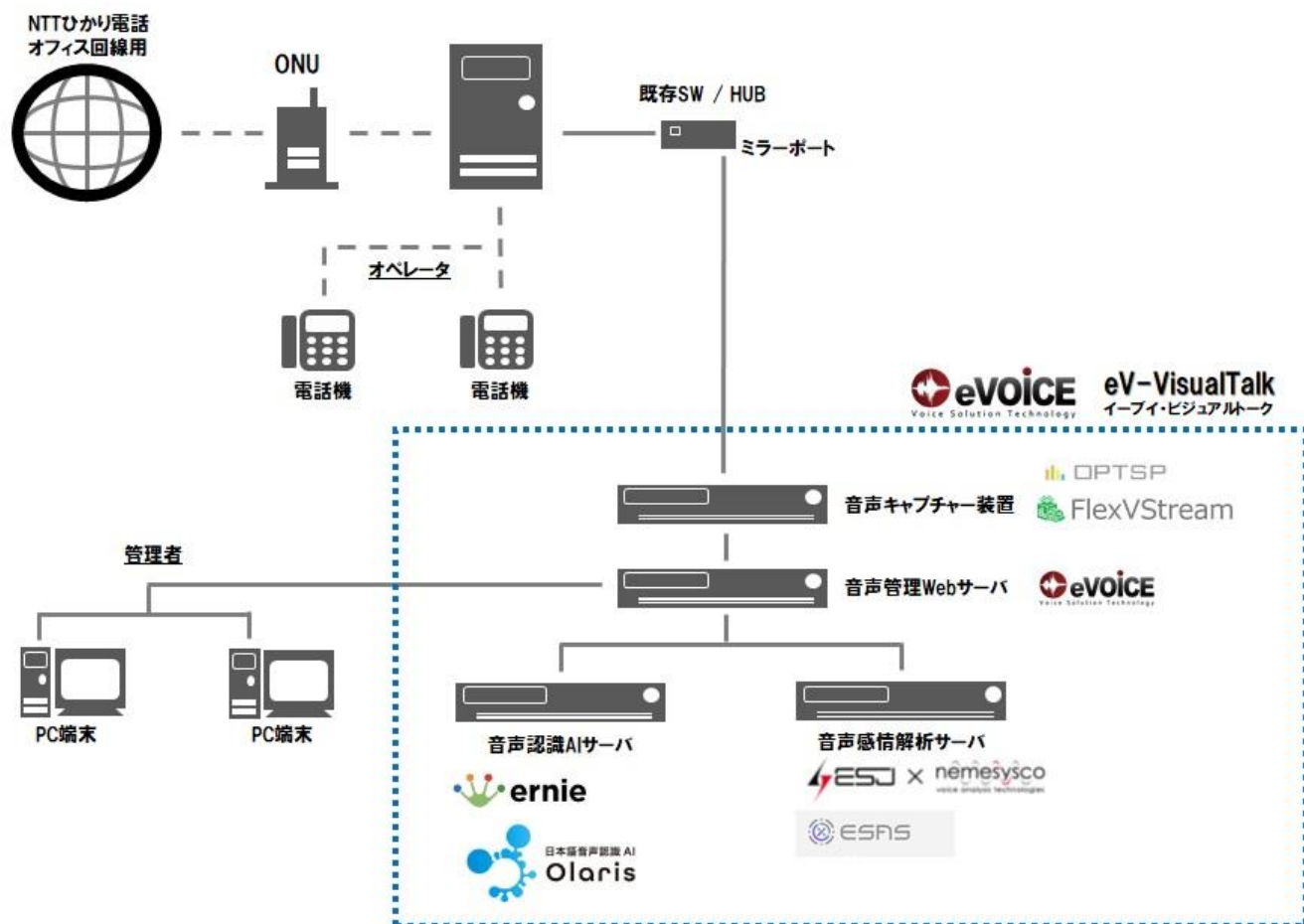
選択	発着	印種	日付	時間	通話	相手番号	感情解析結果	NG有無
□	着	001	2020/1/1	10:00:00	10:10:00	00:10:00	0312345678	無
■	着	002	2020/1/1	10:10:00	10:20:00	00:10:00	0356781234	怒りを抽出

通話終了後の履歴をクリック

過去の通話を参照

株式会社 eVOICE (イーボイス)

eV-VisualTalk システム構成



eV-VisualTalk 販売情報 (2022年6月販売開始予定)

既にカスタマイズ提供が可能な体制を構築しておりますので、ご用命頂ければ、製品化に先だった早期導入も可能です。

■ 販売価格 5席の場合 (ご参考)

製品本体(ハード&ソフト)販売価格 : 500万円(税別)~
保守・サポート費用(月額) : 18万円(税別)~

■ 連携製品

音声取得装置「FlexVStream」	株式会社オプトエスピー	https://www.optsp.co.jp
日本語音声認識AIサーバ「Olaris」	アーニーMLG株式会社	https://ernie.co.jp
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

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>