



特集記事

2014.09.11

特集記事

「音声」「感情」認識技術のトップランナー

【我が社の拡大と成長の展望】

eVOICE

横内 一仁 代表取締役

会社の拡大と成長の展望を横内代表に聞きました。



——創立をされたきっかけは何ですか？

M&Aで4社が合併して大きくなったデジタルテクノロジー（eVOICEの前身）が、リーマンショックを境に経営が苦しくなり、私のボイスソリューション事業部が事業譲渡されることになりました。そこで私は、訳が分からない何処かに譲渡されるくらいなら、自分で経営をしようという決意をしたのがきっかけです。

——どうしてこの業種に目をつけたのですか？

私は元々、富士通ビー・エス・シーに19年間勤務をしていました。そこで、コンピュータのソフトウェアを作っていて、最終的にはその中でも音声に特化したものを中心にやっていました。

その後、富士通系列のベンチャー企業であるアニモを経て、デジタルテクノロジーに転職をしました。職歴に共通するのは、音声系のビジネスを手がけているということでしたし、デジタルテクノロジーでは、執行役員 音声ソリューション事業部長を任されていたので、そのまま音声事業を継続することになりました。

——創業後、経営は順調でしたか？

初年度は順調でした。しかし、創業2年目に起こった東日本大震災をきっかけに、受注していたものが延期になったり、中止になったりして予定していた収入が得られなくなった時期がありました。その当時は、やむなくリストラなどをしてのいでいる状態でした。

しかし最近では、日本の景気が回復してきたのも影響して経営は順調です。また、大企業だけを相手にするのではなく、クラウドを有効活用したストックビジネスにシフトをして成長しようと考えています。

今までのお客様は大企業でしたので1つ1つの契約額が大きかったのですが、現在はクラウドを有効活用したストックビジネスでコツコツと稼いでいます。「塵も積もれば山となる」ですね。

——特にご苦労なされた点は何ですか？

仕事をコンスタントに取ることです。忙しい時期は、受けきれない量の依頼が来ますが、仕事がない時には、こちらから営業をしに行っても断られますので。やはり、仕事をコンスタントに取ってこることが1番難しいと思います。

また、ソフトウェア製品として販売している、通話録音装置（電話録音）と連携したキーワード・スポッティング（NGワード検索など）の出荷も大規模案件が年1回程度と少なく、安定した収入が保守費用だけでは運用資金の確保が難しいですね。そこで、小規模案件ではありますが月10件程度の販売が見込めるパートナーと現在協議中です。

——今後の展望や夢をお話し下さい

私たちの身の回りにはPC・スマホ・タブレット等の電子機器を、キーボードやマウス無しで、声だけで操作をできるようにしたいと思っています。また、声だけで本人を特定する機能も日本に普及させていきたいと思っています。

欧米では大手金融機関を始めとして電話やスマホで音声認識機能を導入していて、ログインや取引では声で本人確認する声紋認証機能を使っています。欧米では音声認識の導入は当たり前前に普及していて、声紋認証の普及も進んでいます。しかし、日本では、まだまだ普及が遅れているので、私はそこにビジネスチャンスがあると思っています。

また、ソフトバンクが「Pepper」を販売していますが、Pepperは音声認識だけではなく感情を認識することができます。Pepperの感情認識機能は、弊社のエンジンではありませんが、弊社独自の感情認識エンジンも開発済みなので、日本でのシェアを拡大していきたいと考えております。

あと何十年後にはコンピュータが人間の脳を超えと言われていますが、そこで大事なのは、コンピュータに人間のことを「理解」させ「応対」すること。目はカメラで画像認識（話者特定、表情認識、行動分析）、耳はマイクで音声認識・声紋認証・感情解析、口はスピーカで音声合成など、それらを一貫して手掛けられるようなインタフェースを実現させたいですね。

ナイトライダー「ナイト2000」や2001年宇宙の旅「HAL9000」の世界が実現できる未来は直ぐそこかも！

株式会社eVOICE

〒105-0012

東京都港区芝大門1-1-12 高山ビル4F

TEL：03-5408-5757

FAX：03-6809-1785

事業内容

1. 音声ソリューション開発、販売事業
2. テレフォニーソリューション開発、販売事業
3. ソフトウェア開発事業
4. 前各号に付帯する一切の業務

<http://www.evoice.co.jp/>



声紋認証から感情解析まで幅広く 進化し続ける音声認識システム



eVOICE
Voice Solution Technology
株式会社 eVOICE

〒105-0012
東京都港区芝大門 1-1-12
高山ビル 4F
TEL 03-5408-5757 / FAX 03-5408-5758
URL <http://www.evoice.co.jp>

Company data

代表取締役

横内 一仁

東京都出身。(株)富士通ビー・エス・シーにて19年間、音声処理技術の開発に従事。(株)アニモを経て、デジタルテクノロジー(株)の音声ソリューション事業立ち上げに参画、執行役員事業部長を務める。2009年3月、音声認識・音声合成・感情解析・声紋認証システムなどの開発及び販売を行う(株)eVOICEを設立した。

Personal data



山本 御社では、主に音声認識システムの開発・販売を行っているとのこと。具体的にどのようなシステムなのですか？

横内 主にオペレーターの入力支援やコールセンターの応対記録の作成支援、自動音声システムなどです。

現在、コールセンターでは通話録音している企業が多いと思います。しかし、それは例えばトラブルが裁判に発展してしまった場合の証拠として提出するという事態に備えて保存しているだけで、有効に活用している企業は少ないのです。そこで弊社では、コールセンターでの通話内容を文字化し要約するソリューションを提供しています。これによって企業側は何についての問い合わせが多いかを把握でき、お客様へのサービス向上や次のビジネスへ活かすことができます。また、現場のオペレーターの報告書作成などの負担を軽減することもできます。

山本 会話の内容を保存するだけでなく、要約して記録することまでできるとは驚きました。

横内 他にも顧客の声を解析し感情を7段階で数値化するシステムなど、企業のニーズに合わせたシステムを組み合わせでご提案しています。

山本 例えば怒りの度合いを数字で測る場合、その怒りがお芝居であっても見抜

けるものなのですか？

横内 それが見抜いてしまうんですよ(笑)。声の高さや大きさだけでなく、喉の震え具合も推測しますので、ほとんどの怒りを抽出できます。また、怒るお客様に対しオペレーターがどういった状態で受け答えをしているかも分かるので、速やかな指導や改善の対応がとれるようになります。現在は、悪質なクレーマー対策として声紋認証システムの導入を検討される企業も増えてきています。

山本 お客様へのサービス向上、そして企業を守る役割もあるんですね。

横内 はい。電話での音声認識システムは日本のみでなく、急激に携帯電話が普及している中国市場へも向けて、パートナー企業と共に提案しています。

山本 他にはどのようなシステムが？

横内 社外から音声応答システムを使ってボイスメモのように録音し、営業日報の作成を支援するシステムや、会社としてお客様に使ってはいけないNGワードを検索するシステムなどがあります。また、パソコンでテキスト入力した文章を音声で再生するシステムもあり、ご病気で声帯を失った方など、医療の分野でも活用されています。

山本 近い将来、どのような展望をお持ちですか？

横内 今後は電話でのビジネスシーンは全て音声認識システムにしていきたいですね。日本人はフレンドリーな気質を持っていますから、オペレーターとの対話を求めるシーンが多いと思うんです。そういった意味でも今後のビジネスの可能性を感じているところです。

Guest Comment
山本 みどり (女優)

音声認識システムについて分かりやすくデモンストレーションして頂き、とても勉強になりました。音声解析の進化は凄まじいですね。米国ドラマ「ナイトライダー」の世界が実現すると信じて、仕事に尽力されてきた横内社長。その夢に向けて今後も頑張ってください！

