

2016年3月23日  
株式会社日立製作所

## 「顧客の声」を分析し、企業の課題解決を支援する 「音声データ利活用ソリューション」を販売開始

第一弾として、営業店舗やコールセンターにおける顧客との通話録音データを分析・活用し、サービス品質の向上や新商品の開発を支援する新サービスを開始

株式会社日立製作所(執行役社長兼 COO:東原 敏昭/以下、日立)は、このたび、要望や不満といったさまざまな「顧客の声」を分析し、企業の課題解決を支援する「音声データ利活用ソリューション」を開発し、3月23日から販売を開始します。

本ソリューションは、音声認識技術やデータ分析技術を活用し、「顧客の声」を顧客属性や商品情報といった業務データと結び付けて多角的に分析することで、潜在的なニーズを明らかにし、サービス品質の向上や新商品の開発といったさまざまな施策の立案を支援するものです。今回、本ソリューションの第一弾として、営業店舗やコールセンターなどにおける顧客との通話録音データを分析・活用するためのシステム環境を提供する「音声分析システム構築サービス」と、通話録音データの分析方法の検討や効果検証を支援する「音声データ利活用支援サービス」を販売開始し、順次、強化・拡充していきます。

IoT(Internet of Things)技術が進展し、あらゆる事象をデータで捉えるデジタル化の流れが加速している中、音声を活用して新たな価値を創出し、市場での競争優位性につなげるデータ利活用の取り組みに期待が高まっています。各種コールセンターや金融機関では、顧客満足度の向上やコンプライアンス対策などの目的で、音声録音システムが普及しており、さらに近年では、この音声録音システムを利用して、通話録音された顧客の声や対応履歴を分析し、企業のさまざまな施策立案に活用する取り組みが加速しています。

日立は1999年に音声録音システム「Recware(レックウェア)シリーズ(株式会社日立情報通信エンジニアリング製)」の提供を開始し、大規模システムに対応可能な高度な提案力と充実したサポート体制により、金融機関をはじめとするさまざまな営業店舗やコールセンターにおいて、多数の構築実績があります。同時に、音声認識技術やデータ分析技術など、音声データの利活用に必要となる高度な要素技術を有しています。

日立はこれらの技術や実績を生かして、「顧客の声」を可視化し、各種業務データと結び付けて多角的に分析することで、企業の課題解決を支援する「音声データ利活用ソリューション」を開発しました。今回、その第一弾として、「音声分析システム構築サービス」と「音声データ利活用サービス」を提供開始します。

「音声分析システム構築サービス」は、音声録音システムから、音声認識基盤、各種テキストマイニングツールまでをトータルに提供するもので、音声分析に必要なシステム環境の迅速な導入が可能です。

また、「音声データ利活用サービス」は、日立がもつ豊富なデータ分析ノウハウを活用し、各種業務データと連携させたデータ分析支援や効果検証を行い、サービス品質の向上や新商品の開発に貢献します。株式会社日立コンサルティングとも連携することで、多角的な視点での課題抽出や施策立案を行い、業務改善を支援します。

日立は、今後、音声認識技術の高度化による膨大な音声データのリアルタイム認識のほか、多種多様なデータを迅速に統合・分析・可視化する「Pentaho ソフトウェア」や人工知能技術「Hitachi AI Technology」を活用した高度な解析を実現するなど、「音声データ利活用ソリューション」を強化し、音声データの利活用による企業の新たなビジネス価値創出を支援していきます。

## ■「音声データ利活用ソリューション」の概要

### 1. 音声分析システム構築サービス

音声録音システム「Recware III(レックウェアスリー)」と、音声データを全文テキスト変換する音声認識基盤「Speech Recognition Platform」、さらには分析内容に応じた各種テキストマイニングツールを組み合わせた環境をトータルに提供します。これにより、短期間で音声分析のためのシステム導入が可能です。

音声認識基盤においては、機械学習を通じて通話環境におけるさまざまな雑音に対応するDNN\*1 型の音声認識エンジンを新たに開発し、高い認識率を実現しています。また、声の大きさや高さ、速度といった非言語情報を抽出・定量化する機能も備え、テキスト化される言語情報以外にも、会話の状況や特徴を捉えることができます。

\*1 Deep Neural Network の略。深層学習技術と呼ばれる人間の脳を模した機械学習技術。

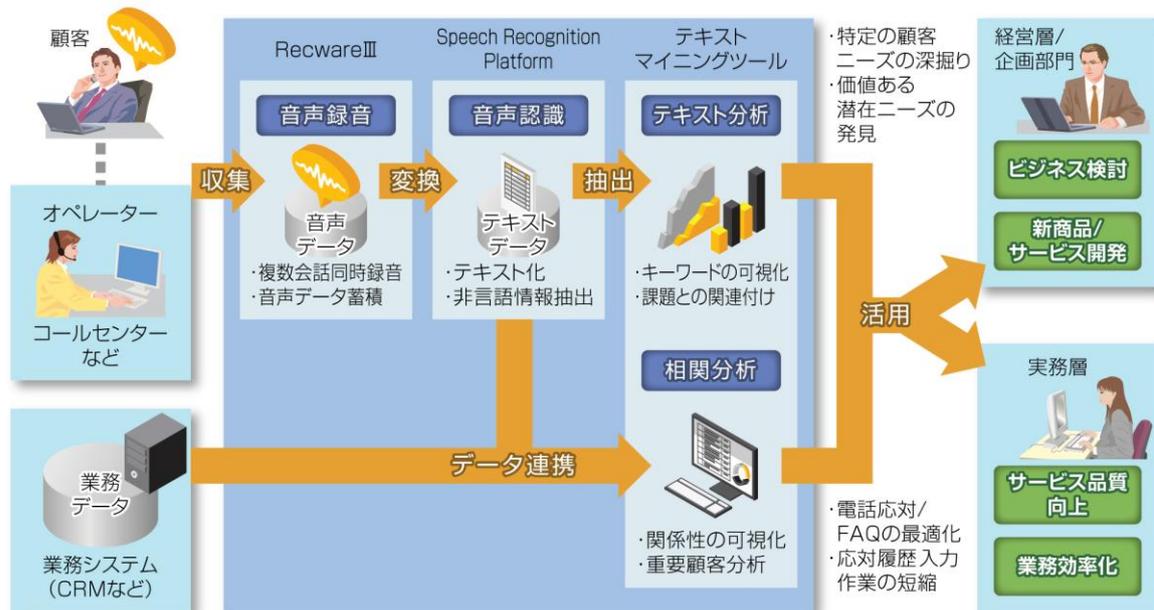
### 2. 音声データ利活用支援サービス

日立がこれまで培ってきたデータ分析のノウハウを活用し、企業の課題に応じた音声データ利活用のためのシナリオ検討や、関連データの収集、各種業務データとの連携、原因分析、検証など、音声データを有効活用するための分析方法の提案や効果検証を行います。

例えば、コールセンターなどに蓄積される通話録音データと CRM\*2 や販売実績などの業務データを連携させ、問い合わせやクレームの内容を、各顧客の年齢や性別など属性情報や購買履歴と結び付けて、その相関関係を明らかにすることで、顧客ごとのきめ細かいサービスの向上につなげることが可能です。

\*2 Customer Relationship Management の略。

## ■「音声データ利活用ソリューション」概要図



## ■新サービスの価格および提供開始時期

サービス名	メニュー内容	価格(税別)	提供開始時期
音声分析システム構築サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音声録音から音声認識、分析までのシステム環境をトータルで構築</li> </ul> <システムを構成する製品群> <ul style="list-style-type: none"> <li>・音声録音基盤 (RecwareⅢ/日立情報通信エンジニアリング製)</li> <li>・音声認識基盤 Speech Recognition Platform</li> <li>・テキストマイニングツール*1</li> </ul>	2,000 万円 ~*2	4 月 22 日
音声データ利活用支援サービス	顧客の課題解決に向けた音声データの分析方法の提案や効果検証を実施	個別見積	4 月 22 日

\*1 日立グループのテキストマイニングツールの一つである「CoreExplorer(コアエクスプローラー)」(株式会社日立ソリューションズ東日本製)のほか、高度なデータ解析、内容要約、ナレッジ検索機能を備え、多くの実績を有するテキスト解析ソリューション「TRUE TELLER(トゥルーテラー)」(株式会社野村総合研究所製)など、各種分析ツールと組み合わせることが可能です。

\*2 音声録音+音声認識の100席相当のソフトウェア費(別途、ユーザー環境に応じてハードウェア費用やSI費用が必要となります。)

## ■「音声データ利活用ソリューション」に関するホームページ

[http://www.hitachi.co.jp/IoTM2M/speech\\_recognition/](http://www.hitachi.co.jp/IoTM2M/speech_recognition/)

### ■音声録音システム「RecwareⅢ」について

「RecwareⅢ」は、企業の顧客サービス向上やコンプライアンス遵守を図るため、ネットワーク上の音声データを取得し、通話内容を録音するシステムです。クラウドなど汎用的なハードウェアを利用した環境にも適用可能で、小規模から大規模までコストパフォーマンスの高いシステムの提供を実現します。また、音声録音サーバ 1 台あたりの同時通話録音処理性能を 1,000 通話まで高めるなど、大量の音声データの統合管理を可能としています。さらに、音声認識に適した録音処理、音声データの検索容易化のための豊富な索引付加機能、音声データへの適切なアクセスを実現する権限管理機能など、音声データの利活用に適した各種機能を備えています。

<http://www.hitachi-ite.co.jp/products/recware3/>

### ■他社商標注記

- ・Recware は、株式会社日立情報通信エンジニアリングの登録商標です。
- ・CoreExplorer は、株式会社日立ソリューションズ東日本の登録商標です。
- ・TRUE TELLER は、株式会社野村総合研究所の登録商標または商標です。
- ・その他、記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。

### ■お客さまお問い合わせ先

株式会社日立製作所 情報・通信システム社 IT プラットフォーム事業本部  
お問い合わせフォーム：<http://www.hitachi.co.jp/it-pf/inq/NR/>

以上

---

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

---