

News Release

2018年12月18日
株式会社日立製作所

野村証券の営業店・本社で利用する電話機約 26,000 台分の 通話録音データを対象にした大規模音声テキスト化システムを構築 お客さまへの対応品質の向上やサービスの改善に活用

株式会社日立製作所(執行役社長兼 CEO:東原 敏昭/以下、日立)は、このたび、野村証券株式会社(代表執行役社長:森田敏夫/以下、野村証券)の全国約 160 ヶ所の営業店や本社で利用する約 26,000 台*1 の電話機の通話録音データを対象に、大規模な音声テキスト化システムを構築しました。本システムは、高い認識率を実現する日立独自の音声認識技術を活用したもので、膨大な通話録音データを自動でテキスト変換し、お客さまへの対応品質向上と通話モニタリングの効率化を支援します。

今後、野村証券では、AI など最新のデジタル技術を用いて、さらなる対応品質の向上やサービス改善につなげていくための基盤としても本システムを活用していきます。

日立は、2015 年に、野村証券の営業店・本社・コールセンターで利用する電話機を対象に、国内の金融機関として最大規模となる通話録音システムの構築を行いました*2。今回、営業店・本社を対象に既存の通話録音システムの機能を拡張し、通話録音データを高速処理で自動テキスト変換するシステムを新たに導入しました。

通話録音データのテキスト化により、目視確認やキーワード検索による通話内容の簡易チェックができるほか、管理画面から選択したテキスト内容の音声再生ができるなど、モニタリング業務の効率化を実現します。また、本システムは野村証券が既に持つ分析基盤と連携しているため、テキスト変換の過程で出力される構造化データ*3 の活用が可能となり、お客さまへの対応品質の向上やサービスの改善を支援します。

今後も、日立は、音声認識や自然言語処理、AI、アナリティクスなど独自技術を活用し、通話録音から音声認識、分析まで音声データを活用したトータルソリューションとしてさらなる機能強化を進め、企業の生産性向上やワークライフバランスの実現、新サービスの創出などさまざまな課題解決に貢献していきます。

*1 約 8,000 台のスマートフォンを含む。

*2 日立ニュースリリース(2015 年 7 月 2 日) 野村証券が本社・営業店・コールセンターで利用する約 28,000 台の電話機の通話録音システムを更改 <http://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2015/07/0702.html>

*3 定型的に扱えるデータ。音声データやテキストデータ、写真、動画といった非構造化データとは異なり、データベースを利用した整理や検索がしやすいデータ。

■本システムの構成と特長

本システムは、通話環境におけるさまざまな雑音に対応する独自の DNN*4 型音声認識エンジンにより高い認識率を実現する日立の音声認識基盤「Speech Recognition Platform」を活用し、高速バッチ処理で日々の膨大な録音データをテキスト変換するシステムです。テキスト化された大量データは、日立が構築した Hadoop*5 データ処理基盤で蓄積します。

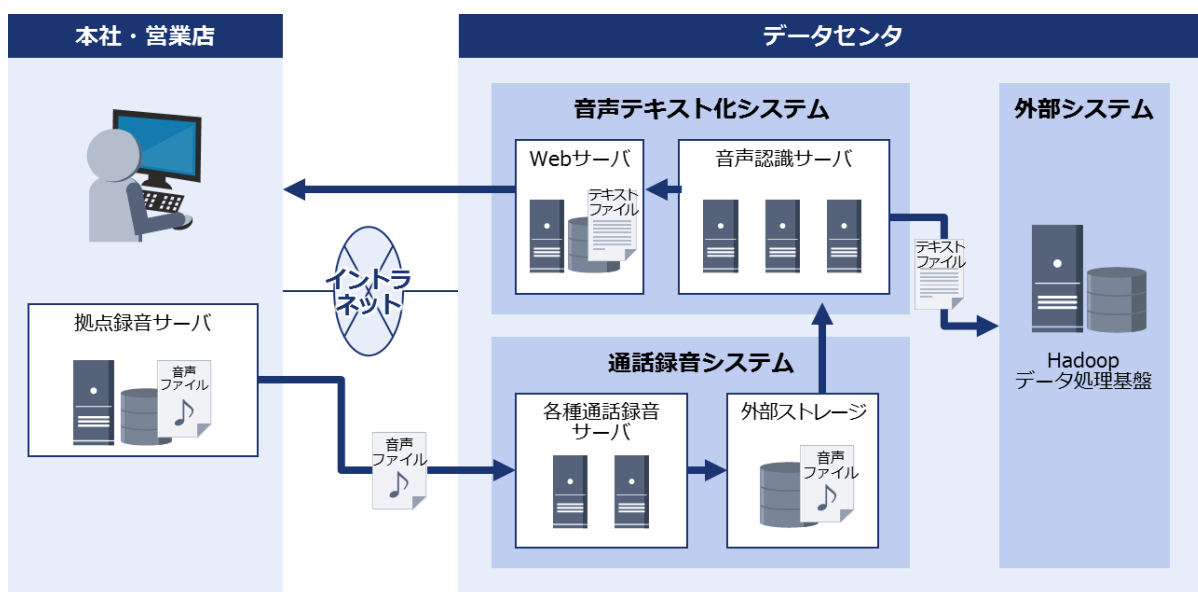
通話録音システム「Recware III」(株式会社日立情報通信エンジニアリング製)と音声認識基盤をシームレスに連携し、通話録音データとテキスト変換されたデータを紐付けることで、両データを同一画面上で一覧表示して操作することが可能です。確認したい通話音声キーワード検索で簡単に絞り込み・特定できるため、通話内容の確認作業を効率化します。

また、音声認識基盤は、声の大きさ、速度、話者間のかぶり、会話の間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からも会話の状況や特長を捉えることができます。

*4 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。

*5 大規模データの蓄積・分析を分散処理技術によって実現するオープンソースのソフトウェアフレームワーク。

■本システムの概要図



■日立の音声データ利活用ソリューションに関するウェブサイト

http://www.hitachi.co.jp/IoTM2M/list/speech_recognition/

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社日立製作所 金融ビジネスユニット 金融システム営業統括本部 [担当:高島]

〒100-8220 東京都千代田区丸の内一丁目 6 番 1 号

お問い合わせフォーム: <http://www.hitachi.co.jp/finance-inq/>

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。
