

通話録音から分析までをシームレスに連携

音声活用ソリューション



お電話ありがとうございます。

Recware/SA
RecwareX



商品の注文をお願いいたします。



お客様の声を生かしてビジネスを拡大

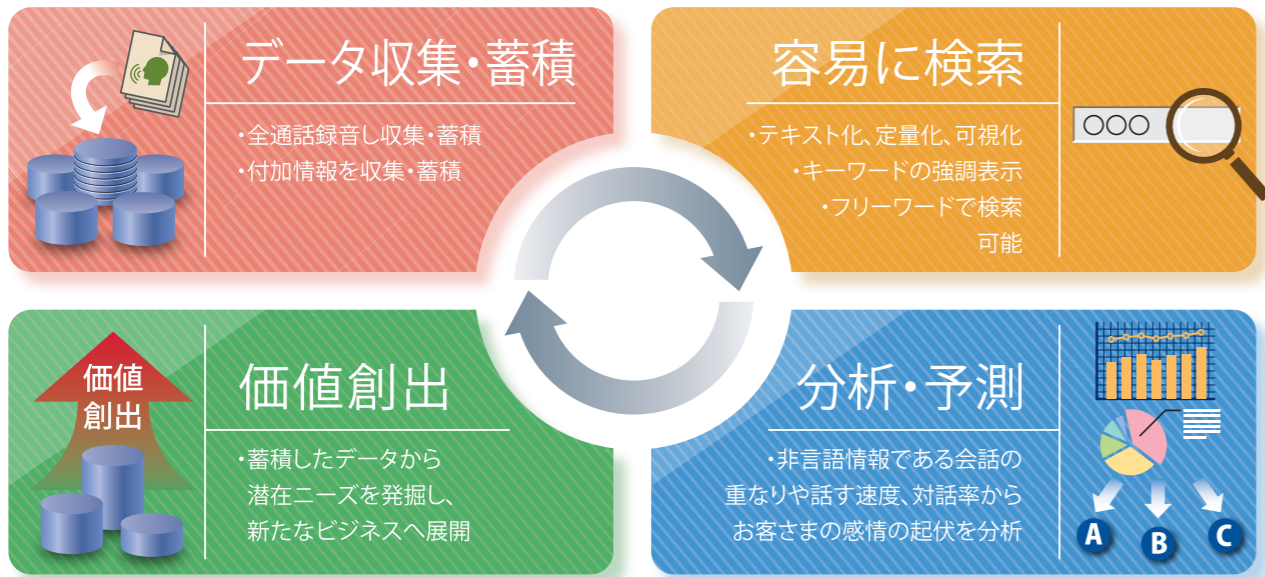
– 通話録音から分析までをシームレスに連携 –

「顧客対応改善」、「トラブル防止」、「コンプライアンスや内部統制の対応として証拠保全や証拠管理」の目的で導入いた
音声認識システム「Recware/SA(レックウェア-エス・エー)」と連携し、リアルタイムにテキスト化する事で、オペレーターや
また、非言語情報を会話から抽出しデータベース化する事で、潜在するお客様の声を検索、分析といったプロセスを

だしている通話録音システム「RecwareX(レックウェア-エックス)」。
スーパーバイザーの効率向上を支援します。

容易にかつ効率的に進められる一環したシステムは、音声データの新たな利用価値の創造を加速させます。

◎利用価値



◎用途

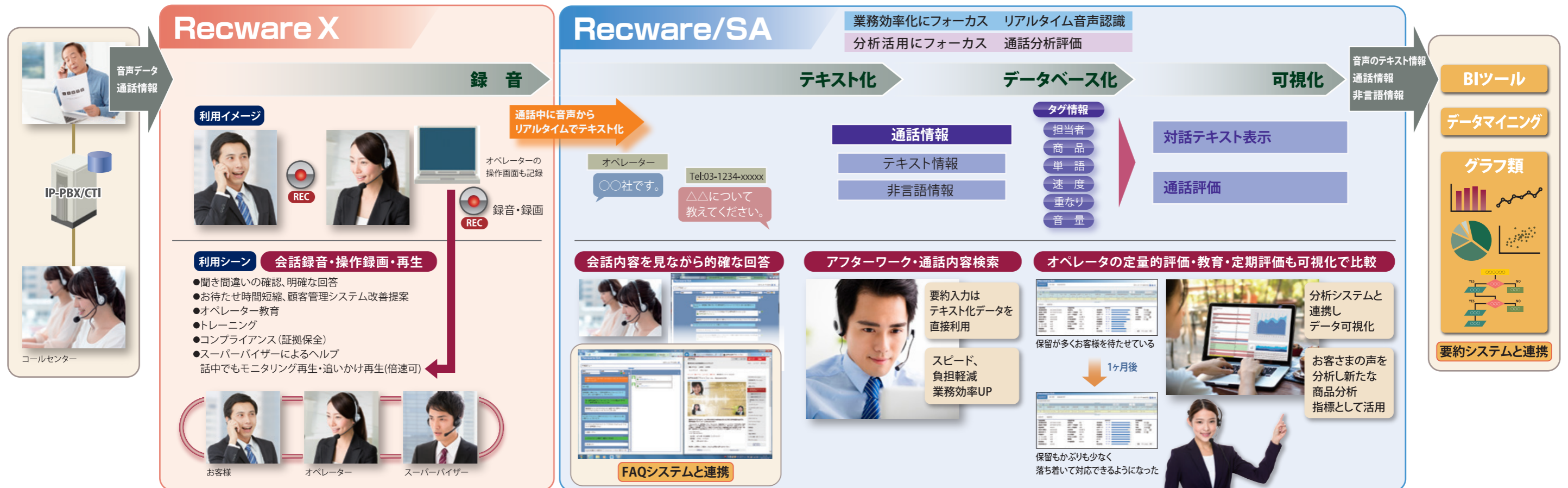


◎CS(顧客満足)向上



◎音声活用ソリューション全体像

通話録音の検索・再生からテキスト化・分析までタブの切り替えで利用できます。



通話録音システム Recware X

通話録音システム「RecwareX」は、お客さまの窓口になるオフィスや営業拠点、コンタクトセンターの会話を録音し、コンプライアンス対策やVoC分析を行うために、録音機能そのものの信頼性や堅牢性を高いレベルで実現しています。さらに録音データの利用を適切に管理しセキュリティを確保して長期保存・集中管理します。

◎利用価値

■検索・再生利用1

佐藤さん案件検索 - 再生

再生 佐藤です。明日は、ブロック2段積みで右側にセットしてください。明日の佐藤さん作業は、2段、右寄せね。

- お客さまからオペレーターが受けた依頼を、現地作業員がその通話を直接確認出来るので伝言が不要
- 回答内容の確認、聞き取りの確認などに利用はもちろん、たとえば、担当者が思い違いをしていた場合、担当者、日付で検索し、類似案件にて他にも誤回答がなかったか調査可能

■検索・再生利用2

再確認 アフターワーク時に再確認し、正確に記録。

再発防止 固有名詞は、ゆっくり話すこと。リピート確認すること。

- 対応記録するアフターワーク時に、再度内容確認に利用
- トラブルがあった場合、聞き直し要因を洗い出し、再発防止を検討

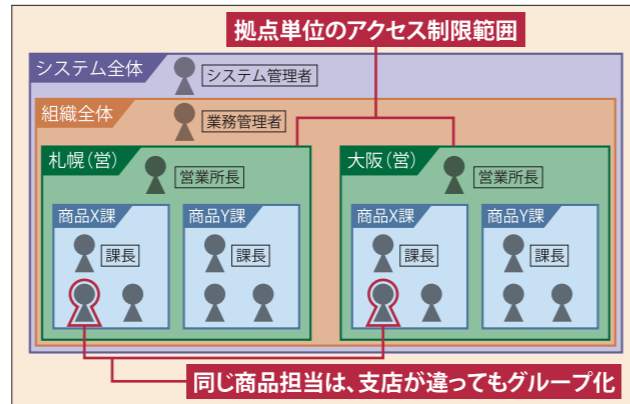
■再生申請および承認

①再生申請 承認前 承認後

再生不可 再生可

- 再生時、管理者に申請・承認
- 管理者の承認後、再生可
- 不用意な録音ファイルアクセスによる情報漏えいリスクを防止

■セキュアな録音データ管理



- アクセス権限により保存したデータにアクセスできる人を制限
- 保存したデータにアクセスした履歴はログで管理
- 録音ファイルは暗号化可能なため、万が一持ち出されても安全

■追いかけ再生

アプリが起動しないのですが... リセットボタンを押してください... コンセントを抜いて...

倍速 アプリが起動しないのですがリセットボタンを押してくださいそれでもダメなんでしょう... コンセントを抜いて3分経ってから再度電源をいれてください。

- お客さまとオペレーターが会話中でも、スーパーバイザーは、通話内容を始めから倍速再生で確認ができ、オペレーターへのサポートが可能
- お待たせ時間の短縮、お客さまへの再確認が省略可能

◎特長

■大規模・分散構成から小規模およびクラウドまで柔軟に対応

同時録音・管理：1,600チャンネル/録音サーバー1台 10,000チャンネル/同時録音管理
構築環境：オンプレミス環境/お客さまのプライベート・クラウド環境
オールソフトウェア化：席数増減に柔軟なシステム構成

■高い信頼性、品質、充実したサポートの提供

ネットワーク上の音声データ受信をきっかけに録音を開始
耐障害性：録音サーバーの多重化
国内R&Dによる自社開発

■携帯電話による通話録音の統合管理

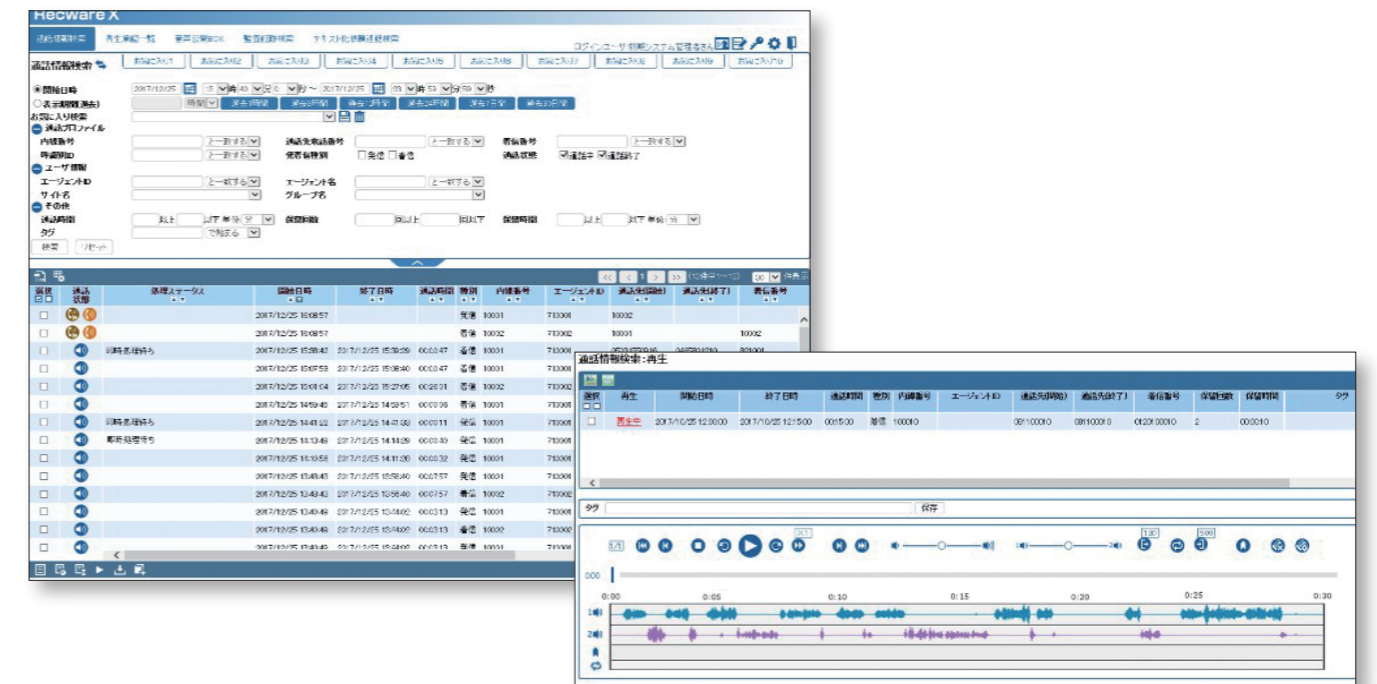
外出先や在宅勤務の際の携帯電話での会話を各携帯キャリアの通話録音サービスと連携し、オフィスやコンタクトセンターの通話録音と統合管理します。

■音声利活用

送受話の声を別々のファイルに分けて保存するので、会話分析やテキスト化の認識率が向上
音声公開ボックス機能により、お客さまの声やオペレーター対応を関連部門と共有可能 また、社内教育への活用も容易です

■検索画面

検索項目は通話日時、担当者ID、お客さま電話番号などで、検索の絞りこみが簡単



■柔軟な料金プラン

ライセンスは、一括買い取り、もしくは月額定額払いの選択ができます。
導入後、リソース使用状況レポートを確認しながら、計画的なシステム増強の検討ができます。
ライセンス料金プラン：月額料金プランで初期費用を抑えた導入が可能
リソース使用状況レポート：リソースの使用時間を集計して画面表示とレポート出力

音声認識システム Recware/SA

音声認識システム「Recware/SA」は、「RecwareX」の通話録音ファイルをテキスト化・非言語情報の抽出、分析を行います。音声認識エンジンにより、高い認識率を実現します。さらに声の大きさ、会話のタイミングによるかぶり(同時発言)などテキスト情報だけでは判断できない非言語情報の抽出と担当者IDや内線・外線番号、通話時間などの属性情報をまとめてデータベース化します。この複数の情報を掛け合わせることで、通話録音ファイル

テキスト化は、DNN(Dep Neural Network)方式で音声の特徴を認識する技術を採用したテキスト情報だけでは判断できない非言語情報の抽出と担当者IDや内線・外線番号、だけではできない検索や分析軸を増やすことが可能になりVoC分析の効率化が図れます。

◎テキスト化



お世話になっております。

通話の音声をテキスト化するとともに、会話の速さ重なりなどの情報を抽出し見える化します。

◎非言語情報抽出



声の大きさ、会話の速度、保留回数などテキストでは分からない部分も明確になります。



◎分析・可視化



通話分析タイプは、オペレーターのスコアリング対応評価が可能です。分析結果は分かりやすくグラフ表示*します。個別の定期的評価、サイト・時間帯ごとの評価を感覚的評価から一定条件のもとでの評価ができます。

*多言語版では表示が異なります。

リアルタイム音声認識

Recware/SA

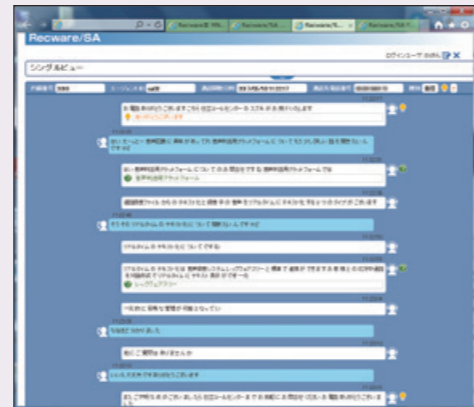


通話中に会話の内容を対話形式でテキスト化
オペレーター効率向上にフォーカス

- 通話をリアルタイムに対話形式表示
- 必須ワード/NGワードを強調表示
- FAQキーワードで様々なFAQシステムと連携し回答を支援
- 通話内容を10通話同時テキスト表示
- 必須ワード/NGワード検知し座席表イメージで表示

登録キーワードを強調表示

冒頭までスクロールして、会話の内容をすぐに確認可能



通話分析評価

Recware/SA



非言語情報を分析・グラフ化し、属性情報もまとめてDB化し音声情報活用にフォーカス

- 通話評価
会話速度、保留時間/回数、会話の重なり回数ほか
- 統計情報表示
通話評価結果を、個人やグループごとに時間、日にち、月別で集計しグラフで表示

自動スコアリング

客観的評価可能、教育に活用



FAQ連携

登録キーワード自動検知し解説文を表示



マルチ表示

10人通話まで同時にテキストでモニタリング
座席表イメージで80名までワード検知



検索画面

豊富な検索キー、会話の内容まで検索

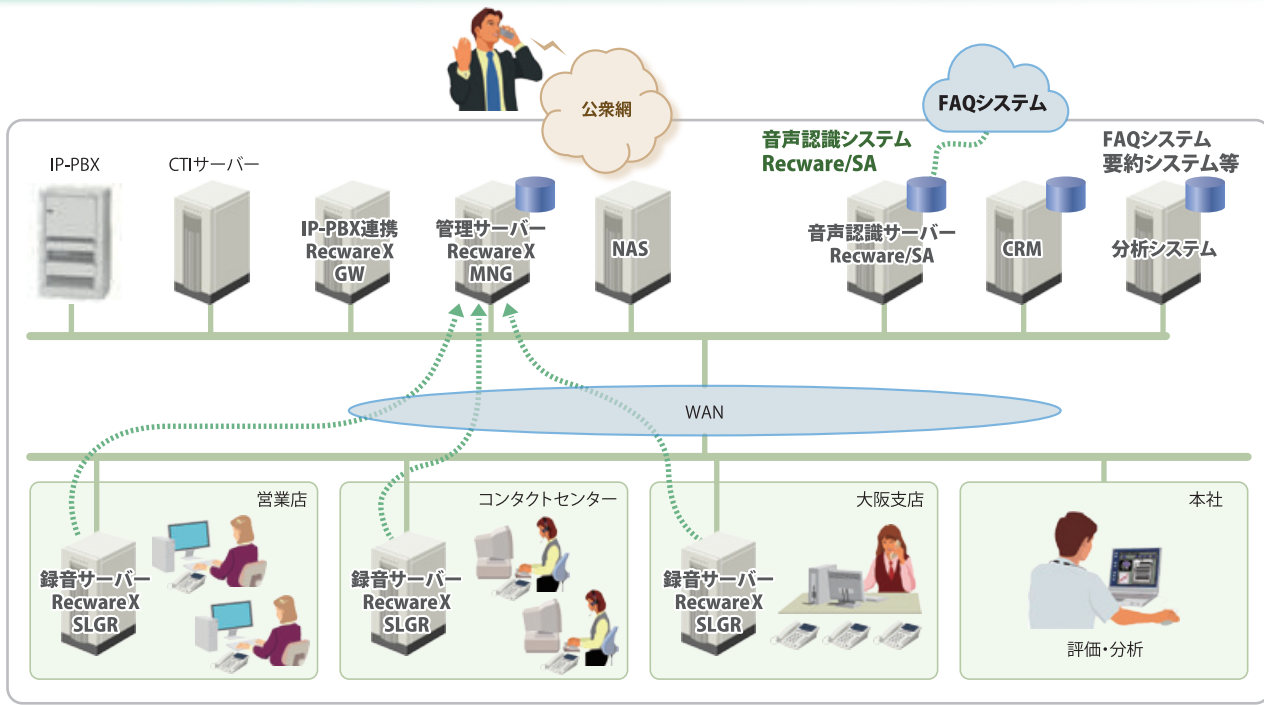


統計情報表示

教育効果を定期的に確認

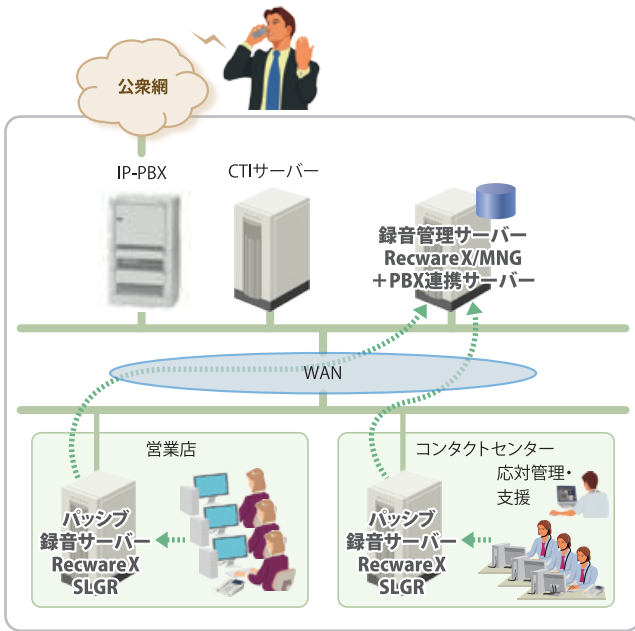


◎システム構成図



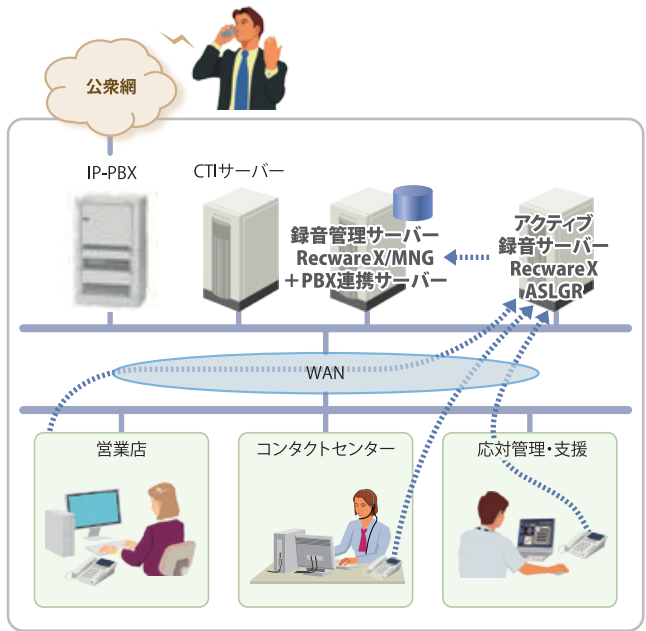
■リスク分散型／パッシブ録音

- 時間指定アップロード
ネットワークの使用率が低い時間に録音データをアップロード
- 広域網トラブル時は録音サーバーでの音声臨時保存とリカバリーアップロード



■データセンター集約型／アクティブ録音

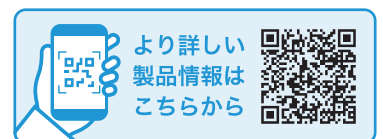
- 拠点に録音サーバー設置不要
(録音サーバーはデータセンターに設置)
- 設備投資やメンテナンス要員確保などのTCO削減
- BCP対応



<https://www.hitachi-ite.co.jp/lineup/solution/voicerecording/>

◎株式会社 日立情報通信エンジニアリング

お問い合わせ窓口 〒220-6122 神奈川県横浜市西区みなとみらい2丁目3番3号 クイーンズタワーB 25F



●「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。

●記載の各社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

●製品仕様は、改良のため予告なく変更することがあります。

●印刷の都合により、記載製品の色は実物とやや異なることがあります。

●本製品を輸出される場合には、外国為替および外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。