

News Release

2017年1月19日
株式会社日立ソリューションズ

通話録音データの一元管理から分析までを行う「音声認識管理システム」を販売開始 金融機関などのコンプライアンス強化や業務効率化、対応品質向上を実現

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:柴原 節男/以下、日立ソリューションズ)は、多拠点(本社、支社など)のお客様との通話を録音した音声データ(通話録音データ)を一元管理して活用できる「音声認識管理システム」を1月20日から販売開始します。

本システムは、CRM(顧客管理システム)などと連携し、お客様の電話番号で紐づけた氏名や年齢、契約番号などでも通話録音データを検索できます。また、オプションで、通話録音データをテキストデータに変換することで、キーワードによる検索やフォルダへの自動整理も可能になります。

これにより、金融機関などのコンプライアンス部門の管理者は、1件ずつ確認せずに、不適切な商品説明を迅速に発見できるなど、企業のコンプライアンス強化や業務効率向上を図れます。また、各拠点からも検索できるため、営業担当者の対応品質向上にも活用することができます。

さらに、日立ソリューションズは、今後、通話録音データをビッグデータとして分析することで、企業の商品・サービス企画や営業活動などへの二次利用を支援していきます。

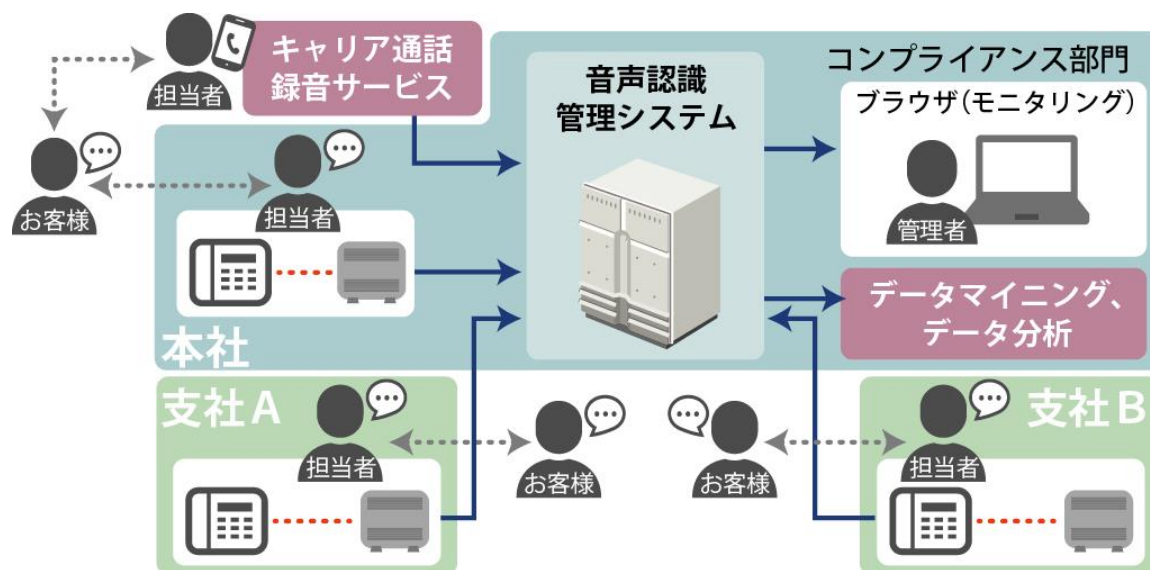


図1:本社と支社の利用イメージ

■ 背景

近年、銀行や証券会社、保険会社などの金融機関が、金融商品を高齢者などに販売する上で、その内容やリスクの説明を行ったことを証跡として残しておくことが、金融庁のガイドラインなどで求められています。これにより、営業員がお客様と会話したすべての通話記録を証跡として残している金融機関が増えていますが、通話記録は拠点ごとに管理されていることが多く、コンプライアンス部門では内容を確認しきれないという問題があります。

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■ 「音声認識管理システム」の特長

1. 複数のサービスや装置で取得した通話録音データを一元管理

本システムは、国内大手の電話会社が提供する通話録音サービスや、通話録音が可能な構内交換機(PBX)などの装置に対応しています。そのため、拠点ごとに通話録音装置を導入せず、音声管理サーバーで通話録音データを一元管理できます。また、ユーザーは、クライアントソフトをインストールすることなく、Webブラウザから利用でき、他拠点からの検索や再生も可能です。

2. 使いやすさを追求した検索・再生画面

通話録音データに含まれる電話番号、通話日時、通話時間による検索だけでなく、お客様の電話番号で紐づけた氏名や年齢、契約番号などでも検索できます。また、通話録音データにメモや関連資料を紐付けることで、効率的な管理を行うことができます。

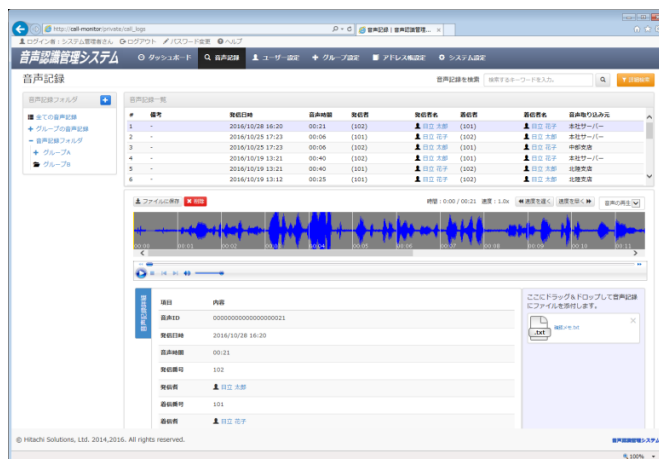
他にも、通話録音データにアクセス権限を設定することで、再生できるユーザーを限定できます。

3. 通話録音データをテキスト化し、フォルダへ自動整理

通話録音データをテキストデータに変換し、特定のキーワードを含む通話録音データを検索したり、フォルダに自動で整理したりできます。

また、今後、蓄積した通話録音データを、株式会社日立製作所が提供する「音声データ利活用ソリューション」やテキストマイニングソフトウェアと連携させて、ビッグデータとして分析するソリューションも提供していきます。たとえば、商品の購入や解約に至る通話の特徴などを抽出して、商品・サービス企画や、営業活動に活用するなど、お客様に新たな付加価値を提供していきます。

■ 検索・再生画面



◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■活用例

- (1) お客様との間で、「説明した／説明していない」などのトラブルを検証（氏名で検索）
- (2) 高齢者への投資勧誘で規則に従った内容を説明しているかの確認（年齢で検索）
- (3) 長時間の通話は、問題が発生している可能性が高いので内容を確認（通話時間で検索）
- (4) お客様のクレームに対して、禁止用語などを使った不適切な発言をしていないかの確認（オプションでテキストデータに変換し、キーワードで検索）

■今後について

日立ソリューションズは、金融商品を扱う、銀行、証券会社、保険会社などの金融機関を中心に、通話録音データを活用し、コンプライアンス強化を図る企業に向けて、本システムを提供していきます。

■対応サービスと対応装置

- (1) 対応サービス（会社名のアルファベット順に掲載）

KDDI 株式会社「通話録音機能」

株式会社NTTドコモ「通話録音サービス」

- (2) 対応装置

株式会社ナカヨ製 ビジネスフォン「NYC-iF」

ナカヨ電子サービス株式会社製 IP-PBX「VC-SIPC シリーズ」対応通話録音装置

株式会社長塚電話工業所製 通話録音アダプター「NS4U」

上記のサービスや装置を既に導入している企業は、さらに初期導入コストを抑えることができます。

■ナカヨ電子サービス株式会社 執行役員 ソリューション事業部長 今井佳昭氏からのエンドースメント

「ナカヨ電子サービスは日立ソリューションズの『音声認識管理システム』の販売開始を歓迎いたします。当社の『NYC-iF』の通話録音機能と連携し、複数拠点の通録が統合して一元管理されることにより、コンプライアンス管理やお客様の声の分析などが非常に効率的運用され、導入企業様の価値向上につながると確信いたします。」

■提供価格 5 ユーザーライセンス 800,000 円(税別)～

※サーバーが複数台の場合は、台数分のライセンスが最低限必要となります。

※取り込み先が複数拠点の場合は、拠点分のライセンスが最低限必要となります。

※価格のユーザーライセンスは、本システムを同時に利用するユーザー数で、録音対象の電話番号の数や通話録音データの件数に依存しません。

■販売開始時期 2017年1月20日

◎株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■「音声認識管理システム」について

URL: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/onsei/>

■商品・サービスに関するお問い合わせ先

URL: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel:0120-571-488

■報道機関からのお問い合わせ先

担当部署: 経営企画本部 広報・宣伝部

担当者: 廣納(ひろのう) 安藤

Tel:03-5479-5013 Fax:03-5780-6455 E-mail: koho@hitachi-solutions.com

日立ソリューションズ グループは、お客様の業務ライフサイクルにわたり、豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する「ハイブリッド インテグレーション」を実現します。

※ ハイブリッドインテグレーションは、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。

※ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

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。

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ