

リアルタイム通話可視化システム『eV-VisualTalk』の製品化を発表

— 4社の英知を結集した、中小規模コールセンター向けオンプレミス製品 —

次世代「音声分析 AI」を活用し、人間の脳と同様な音声分析処理で、的を射るアドバイスを実現

2022年3月10日

株式会社eVOICE

株式会社 eVOICE(本社:東京都港区、代表取締役:横内一仁 以下、eVOICE)は、株式会社オプトエスピー(本社:東京都新宿区、代表取締役:山田豊 以下、OPTSP)の音声取得装置「FlexVStream」、アーニーMLG 株式会社(本社:福岡県福岡市、代表取締役:橋本聡 以下、ernie)の音声認識 AI サーバ「Olaris」及び ES ジャパン株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役:山田亮 以下、ESJ)の音声感情解析サーバ「ESAS CC」から得られる情報を音声管理 Web サーバで有効に分析情報を組み合わせて提示する、リアルタイム通話可視化システム「eV-VisualTalk」(イーブイ・ビジュアルトーク)について、2022年6月初旬を目途に製品化を進めています。既にカスタマイズ提供が可能な体制を構築しておりますので、ご用命頂ければ、製品化に先だった早期導入も可能です。

■ eV-VisualTalk 構成コンポーネント

・ 音声取得装置「FlexVStream」(OPTSP)

通話音声キャプチャーし、ストリーミング送信する装置です。通話録音機能を有償のオプションで付加することも可能です。

既対応 PBX は、NEC UNIVARGE Aspire UX、AVAYA IP Office、SAXA SP4000 等ですが、未対応の PBX につきましても検証を行いますので、お気軽にご相談ください。

また、OPTSP は音声取得装置、音声管理 Web サーバ、音声認識サーバ、音声感情解析サーバの機器導入及び保守メンテナンスを担当します。

・ 音声認識 AI エンジン「Olaris」(ernie)

特許出願中の音声音響処理、自然言語処理などの情報処理にて、電話音源などの低音質環境下や、ビジネス上の自然会話などで、人間の脳と同じように想定した結果を得ることができます。

カスタマイズ可能な音声認識 AI であり、ご利用頂く各社の顧客属性に合わせた専用モデルを構築してご提供が出来ます。

実際の録音音声や、書き起こされた正解文章などを使って、モデルを学習させることで性能を日々向上させることも可能です。

・ 音声感情解析サーバ「ESAS CC」(ESJ)

Nemesysco 社(イスラエル)の根幹技術である『LVA7』をベースに、ESJ が日本国内で3年間に渡って約300万音源の検証を通して得た知見を組み込んだ製品です。

音声から得られる感情の推移をリアルタイムに可視化することで、顧客の感情を正しく把握でき、的を射るアドバイスで快適なコミュニケーションを実現できます。

・ 音声管理 Web サーバ (eVOICE)

上記 3 社の製品からの情報を有効に活用し、通話音声を実タイムにテキスト表示して、NG ワードの抽出に加え、顧客の感情推移からの的を射るアドバイスを提示します。

オペレーターの要注意ワード発声に加え、顧客の感情における警告を検知し、管理者に伝えます。管理者の業務を軽減し、問題発生の見逃しを激減します。

音声テキスト化の活用により、オペレーターの ACW(After Call Work)が効率化されます。お客様の声をテキストで蓄積し、分析担当による VOC の活用が容易になり、今まで隠れていた商品のノウハウや課題が抽出され、コールセンター全体の品質向上に繋がります。

■ eV-VisualTalk 基本画面構成

The interface consists of three main components:

- Call Center Seat Selection:** A 3x3 grid of seats. Seat 2 is highlighted in orange and labeled 'NG'. A hand icon points to seat 7 with the label '座席をクリック' (Click seat).
- Real-time Monitoring Table:** A table with columns for '席名' (Seat Name), '発着' (Call Start/End), '時間' (Time), '発着内容 (取込結果)' (Call Content/Result), '感情インジケータ' (Sentiment Indicator), and 'アラート' (Alert). It shows call logs with sentiment indicators (stress, anger) and alerts (NG, high stress, response time).
- Call History Table:** A table with columns for '選択' (Select), '発着' (Call Start/End), '日付' (Date), '時間' (Time), '相手番号' (Customer Number), '感情検知結果' (Sentiment Detection Result), and 'NG有無' (NG Status). A hand icon points to a row with the label '通話終了後の履歴をクリック' (Click history after call ends). A blue arrow points to the table with the label '過去の通話を参照' (Refer to past calls).

(お客様のご利用用途に合わせた画面のカスタマイズ対応も可能です。)

■ 販売価格 5席の場合(ご参考)

製品本体(ハード&ソフト)販売価格 : 500 万円(税別)~

保守・サポート費用(月額) : 18 万円(税別)~

■ 会社概要

商号 : 株式会社eVOICE (eVOICE)

住所 : 東京都港区芝大門 1-1-12 高山ビル 4 階

資本金 : 2000 万円

代表 : 横内 一仁

設立 : 2009 年 3 月

URL : <https://www.evoice.co.jp>

商号 : 株式会社オプトエスピー (OPTSP)

住所 : 東京都新宿区下落合 1-6-1 宮村ビル 2 階

資本金 : 2200 万円

代表 : 山田 豊

設立 : 1990 年 3 月

URL : <https://www.optsp.co.jp>

商号 : アーニーMLG 株式会社 (ernie)
 住所 : 福岡県福岡市博多区博多駅東 1-12-6 花村ビル 7 階
 資本金 : 105 万円
 代表 : 橋本 聡
 設立 : 2019 年 10 月
 URL : <https://ernie.co.jp>

商号 : ES ジャパン株式会社 (ESJ)
 住所 : 東京都豊島区池袋 2-50-9 第三共立ビル 5 階
 資本金 : 1000 万円
 代表 : 山田 亮
 設立 : 2019 年 6 月
 URL : <https://www.es-jpn.jp>

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社eVOICE	広報担当	TEL: 03-5408-5757	FAX: 03-6809-1785	E-mail: sales@evoice.co.jp
株式会社オプトエスピー	広報担当	TEL: 03-3360-3688	FAX: 03-3360-0680	E-mail: ps@optsp.co.jp
アーニーMLG 株式会社	広報担当	TEL: 092-600-0342	FAX: なし	E-mail: info@ernie.co.jp
ES ジャパン株式会社	営業担当	TEL: 03-5924-6380	FAX: 03-5924-6388	E-mail: eigyo@es-jpn.jp

■ システム構成イメージ図

