

## [新製品]コンタクトセンター、新型 IVR(自動音声応答機能)「アспект・ボクセオ IVR」 ～テキスト入力で日本語応答音声を合成、コールフローの完全自社内編集を実現～

株式会社アイティフォー（東京都千代田区、代表取締役社長：東川 清）はコンタクトセンターで広く利用されている IVR(自動音声応答機能・注1)の新製品「アспект・ボクセオ IVR (Aspect Voxeo IVR) =注2」を本日から販売開始します。本製品は IVR の枠組みを超えたボイスポータル機能(注3)を持つ製品です。コールフローを GUI (Graphical User Interface) を用いて自社内で直感的に編集できる従来機能(注4)に加え、新機能として「テキスト入力による日本語応答音声の合成機能」を搭載したことで、コールフローの完全自社内編集を実現したことが特長です。さらに、音声を使用したユーザーインターフェースを構築するための言語「VoiceXML」に完全準拠したことから、同言語に対応した他社製コンタクトセンターシステムへ本 IVR を容易に組み込めるようになりました。価格は100席程度(PRIを最大23回線同時利用)の場合、税抜きで700万円(注5)。既存システムへの組み込む費用および、コールフローの設計、開発費用は別途となります。本日より1年間で20社からの受注を目標とします。

### ◆テキスト入力で日本語応答音声を合成、コールフローの完全自社内編集を実現

従来、コールフローを編集するためにはベンダーへ外注してナレーターによる応答音声を録音し、その音声ファイルを IVR へプログラミングする必要がありました。費用も1回100万円前後かかることがあるなど、多大な費用と時間を要していました。本製品は PC 画面上でフローチャートを組み替えるだけでコールフローを編集することができる従来機能に加えて、テキスト文を入力するだけで日本語応答音声を合成できる「テキスト・ツー・スピーチ (Text to speech) 機能」を搭載、コールフローの完全自社内編集を実現しました。

### ◆プッシュ回数レポート機能によりコールフローを改善

プッシュボタンが押される回数を計測する「プッシュ回数レポート機能」を搭載しました。例えば「3#→1#→2#」でたどり着く問い合わせが多い場合は、その問い合わせを「1#」へ変更するなど、コールフローの改善を行うことができます。改善によりお客様の通話時間を短縮することができます。

### ◆「VoiceXML」に完全準拠、既存資産を有効活用

本製品はコンタクトセンターシステムで広く普及している言語「VoiceXML」に完全準拠しているため、現在利用中の他社製 IVR が VoiceXML 準拠の場合、そのコールフローを本製品へ容易に組み込むことができます。組み込みについては主要30メーカーについて動作検証済みです(注6)。通常、IVRの入れ替えにはコールフローのプログラミング(注7)を一からやり直す必要がありますが、本製品では既存資産を生かすことで、構築費用と期間を大幅に削減します。

---

\*本件に関する報道機関からのお問い合わせ先\*

株式会社アイティフォー（東証第一部 4743）東京都千代田区一番町21番地 一番町東急ビル  
広報部：03-5275-7914 Email: kouhou\_ml@itfor.co.jp

(注1) IVRとは音声応答で発信者にダイヤル操作を促すことで必要な情報の提供や担当エージェントへつなぐまでをセルフサービス化する機能です。「〇〇に関するお問い合わせは1#、〇〇に関するお問い合わせは2#を押してください」など、音声案内で操作を促します。

(注2) アスペクト・ボクセオ (Aspect Voxeo) は、米国アスペクト・ソフトウェア社 (Aspect Software, Inc.) の製品です。本製品は SIP ベース (インターネット電話などで用いられる、通話制御プロトコルの一つ。コンタクトセンター構築の標準プロトコルとして採用が進んでいる) のシステムであり、次の仕様に完全準拠しています。VoiceXML、CCXML (Call Control XML=音声アプリケーションを開発するためのコール制御記述言語)、W3C (World Wide Web Consortium=ウェブで利用される技術の標準化をすすめる国際的な非営利団体)。

(注3) ボイスポータルとは電話の情報提供サービスにウェブの技術を取り入れたものです。例えば、電話をかけてきたお客さまへウェブに掲載している情報を提供するなどが可能です。

(注4) 自社内編集にはトレーニングが必要です。トレーニングコースを弊社にて用意しています。

(注5) 700万円はライセンス料407万円+ハードウェアの料金です。アスペクト・ボクセオ IVR では回線に INS ネット 1500 (23チャンネル) を利用します。23チャンネルの場合、23席で常に IVR を使い続けることができますが、実際の運用では常に IVR を使い続けるケースは無いため、IVR の利用時間が全体コール時間の5~10%程度の場合、約100席で23席を超えることなくお使いいただけます。チャンネル数は23の倍数で増やすことができます。PRI (Primary Rate Interface) とはデジタル通信回線に用いるインターフェースの規格。デジタル通信回線では1通話分の伝送量を1PRIと数えます。NTTのデジタル通信回線サービス「INS ネット1500」は23本の通話回線と1本の制御回線で構成されています。

(注6) 当社の調査では主要30メーカーで全体の約90%をカバーします。未検証のメーカーについては依頼ベースで別途調査いたします (メーカーによっては調査が有償となる場合もあります)。

(注7) IVR のコールフローを制作、編集するためには製品やサービス、社内組織、業務フローなど調査、分析してプログラミングを行う必要があり、その作業には多くのマンパワーと期間を要します。

【プレスリリース URL】 <http://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=141027a>

このプレスリリースのコンテンツはご自由にお使いください。