

コムデザインが提供するクラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」における 音声テキスト化サービスの構築に技術提供。

～コンタクトセンターにおける音声認識による通話データのテキスト化を実現～

ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン株式会社（東京都千代田区内幸町、以下「ニュアンス」）は、株式会社コムデザイン（東京都千代田区麹町、以下「コムデザイン」）が提供するクラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」へ音声認識エンジン「Nuance Transcription Engine」を提供したことを 2018 年 10 月 17 日に発表します。これにより、コンタクトセンターにおける通話録音データのテキスト化を実現することになります。

音声認識による通話データのテキスト化は、AI 活用の第一歩としてますます重要な技術となっています。しかしながら、音声認識の導入は、その有用性を理解できても、認識率や導入コストなど、未知数な部分が多いという現実があります。そこでコムデザインは、月額サービスで提供するクラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」に、導入しやすい価格設定で音声認識によるテキスト化機能を追加いたします。「Nuance Transcription Engine」採用に至っては、高い認識率とメンテナンスの容易さが決め手となりました。

コムデザイン「CT-e1/SaaS」は、CTI が担うコンタクトセンターのハブ機能として、効率的でかつエンドユーザーに喜ばれるコンタクトセンター構築を実現するための次世代テクノロジーの導入をサポートします。

■「Nuance Transcription Engine (NTE)」の特長

NTE は、素早く高精度なオンプレミス向けの音声書き起こしエンジンで、40 以上の言語に対応し、モノラル音声から複数の話者を特定することもできます。また、チューニングツールを提供しており、お客様にて独有用語の追加や認識精度を向上させることが可能です。

【ニュアンス・コミュニケーションズについて】

ニュアンスは、今後も、最先端の AI や音声・言語ソリューションを通じて、私たちの周りにある様々なアプリケーション、システム、サービスとの人間味ある対話を創り出し、人とテクノロジーの関係を改革していきます。

■報道機関からのお問い合わせ先

ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン株式会社 エンタープライズ営業部 安東

TEL: 03-5521-6011 (代表) E-mail: press_jp@nuance.com