

【報道関係者各位】

2019年11月20日
株式会社エーアイ

伊藤忠テクノソリューションズの コンタクトセンター向け自動音声対応ソリューション 「CTC-AICON」に音声合成AITalk®が採用

株式会社エーアイ（本社：東京都文京区、代表取締役：吉田 大介、証券コード：4388、以下エーアイ）は、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：菊地 哲、以下CTC）開発の、BtoCコミュニケーションをサポートする、AIを使用したコンタクトセンター向け電話自動音声対応ソリューション「CTC-AICON（シティーシーアイコン）」に音声合成AITalk®が採用されたことを本日2019年11月20日にお知らせします。

■ 「CTC-AICON」へのAITalk®採用について

「CTC-AICON」はコンタクトセンターに電話をかけてこられる方、その電話を受けられるコミュニケータの方、それぞれの課題（CS：顧客満足度、Cost：コスト、ES：従業員満足度）を解決するAIを活用した音声自動応対ソリューションで、仕事の一部または、すべてをAIが対応します。「CTC-AICON」は会話形式でお客様に無人ヒアリングを行い、「お待たせしないコンタクトセンター」「定型業務の自動応答」を実現します。

この度、「CTC-AICON」の無人ヒアリング機能において、エーアイの音声合成「AITalk® Server」と「AITalk® 声の職人®パッケージ版」が採用され、問い合わせが各コミュニケーターに分配されるまでのお客様との会話の自動化に活用いただいている。

AIとお客様の会話の中で、お客様情報などの回答内容が変動する発話では、サーバー設置型音声合成「AITalk® Server」を活用することで、回答内容をリアルタイムに音声合成することができ、また、予め決まった定型文の音声化には、音声ファイル作成ソフト「AITalk® 声の職人® パッケージ版」を活用いただくことで「CTC-AICON」導入企業の担当者様が、固定ガイダンス音声を簡単に作成することができます。

■ 「AITalk® Server」について

AITalk[®] Server

「AITalk® Server」製品サイト
<https://www.ai-j.jp/products/server/>

「AITalk® Server」は、電話自動応答やインターネットサービスなど、ネットワークを利用し、マルチタスクで合成処理を行う場合に最適なエンジンです。

■ 「AITalk® 声の職人® パッケージ版」について

AITalk[®] 声の職人[®]

「AITalk® 声の職人® パッケージ版」製品サイト
<https://www.ai-j.jp/products/voice/>

「AITalk® 声の職人® パッケージ版」はパソコンにテキストを入力するだけで、手軽に音声ファイルが作成できる、ナレーション作成ソフトです。

販売製品のガイダンス、電話自動応答音声、eラーニング、動画などのデジタルコンテンツのナレーション音声として法人活用が進んでいます。

■「CTC-AICON」について

お客様とのコミュニケーション機能として、音声認識、意図理解、音声合成、呼分配の各機能を提供、コンタクトセンターの運用機能として画面ポップアップや履歴確認機能を提供します。また基幹システムと連携し、複雑な業務を行うことも可能です。

「CTC-AICON」は、コンタクトセンターにおける顧客満足度の向上やコスト最適化、働き方改革に代表される従業員満足度の向上は当然のことながら、近年特に重要になっている採用難や人材不足の課題を解決します。

- CTC-AICONサービスページ（CTCサイト）：http://www.ctc-g.co.jp/solutions/ctc_aicon/

■音声合成AITalk®とは

AITalk®は、コーパスベース音声合成方式を採用し、より人間らしく自然な音声で、自由に音声合成をすることができる音声合成エンジンです。

●3つの特徴

①豊富な話者

日本語話者は大人から子供まで男女15種類、関西弁にも対応。

②感情表現も実現

使用するシチュエーションやご用途に合わせた喜怒哀楽の感情表現を実現。

③誰の声でも合成データに

芸能人や声優、自分の声でも短時間の収録で音声合成用データに変換。

※1：プランにより収録文章数が異なり、また個人によって読み上げスピードや読み間違い等があるため、収録時間に差があります。

※2：一般的に収録文章数が多いほど音質は向上します。ご用途によって最適な収録数・音声辞書作成方法をご提案いたします。

■株式会社エーアイ 会社概要

ホームページURL：<https://www.ai-j.jp/>

本社：東京都文京区西片1-15-15 KDX春日ビル10階

設立：2003年4月

事業内容：音声合成エンジン及び音声合成に関連するソリューションの提供

■本リリースに関するお問い合わせ

株式会社エーアイ 担当：藤本

Email：pr@ai-j.jp

電話番号：03-6801-8402

※掲載されている会社名・製品名・サービス名は各社の商標または登録商標です。