

リアルタイム音声認識サービス

AI Dig for Voice

リアルタイム音声認識でコールセンターの業務効率やお客さまの声分析が可能に！



月々**25万円**から
カンタンに
はじめられる！

AI Dig for Voice は、お客さまとオペレーターの会話内容をリアルタイムで音声認識できる音声認識サービスです。対話ログからのコールメモ作成やオペレーターの応対状況の監視 & 適切なタイミングでのフォローなど、コンタクトセンターにおける業務効率化に活用できます。

課題 1

業務効率化

電話応対しながら PC を操作する
オペレーターの負担を軽減したい

- ▶ お客さまとのやり取りをすべてリアルタイムテキスト化して、CRM などへの入力作業を効率化

課題 2

応対品質管理

オペレーターの応対状況の把握、
適切なフォローができていない

- ▶ リアルタイムモニタリング機能で時間を要している応対や、不適切な発言が含まれる応対を可視化して適切なフォローを実現

課題 3

お客さまの声分析

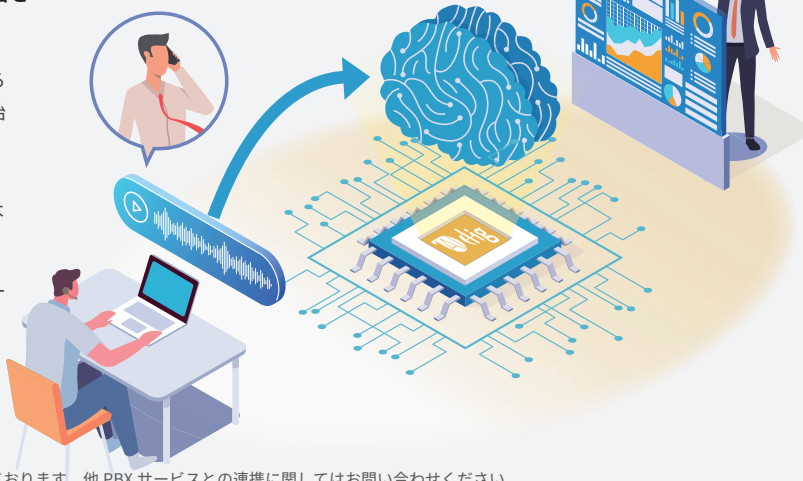
お問い合わせ内容の傾向把握や
お客さまの声を活かしていない

- ▶ 応対件数や平均通話時間、トレンドワードなどをもとにさまざまな角度からセンターで今何が起きているのかを可視化

音声認識機能

お客さまとオペレーターの会話を
AI がリアルタイムに音声認識

- 対話開始ボタンをクリックすると、自動的にテキスト化を開始
- CTI 連携にも対応 ^{※1}
- 対話終了後には、編集機能により音声認識結果を修正可能
- 応対メモの作成などのアフターコールワークを効率化



リアルタイムモニタリング機能

在宅コンタクトセンターにも最適！
オペレーターの応対品質維持と教育に

- ログイン中の全オペレーターの対話状況をモニタリング可能
- 一定時間以上の応対や不適切発言を含む応対をラベルで可視化
- クラウドサービスだからいつでもどこからでもオペレーターを的確にサポート

※1：CTI 連携機能は BIZTEL に対応しております。他 PBX サービスとの連携に関してはお問い合わせください。

音声認識したテキストデータの分析で 新たな知見の発見に活用可能

分析機能の利用により、トレンドワードからお問い合わせ内容の傾向をチェックしたり、オペレーターの対応内容を把握し教育に活用することもできます。テキスト化された情報からでは得られない情報をさまざまな角度から視覚的に把握できるようになります。オペレーターの教育やコールスクリプトの見直しにも活用できます。



環境を変えずに導入できる！

オペレーターの PC にコンバージャを接続するだけで話者分離！

オペレーターの利用する PC 端末と、コンバージャを接続することで電話音声の話者分離を行います。既存の PBX・CTI システムに依存することなく導入できるため、簡単に利用開始できます。また、固定電話・ソフトフォンのどちらにも対応可能です。

※お客様環境における事前検証は必須となります



料金プラン

初期費用

30 万円 (税別)



月額費用

25 万円 (税別) ~

※統計分析機能は、オプション(月額15万円~)となります。

本サービスには以下が含まれます。

● 問い合わせサポート (平日 9:00-17:00 メール)

※ 別途 IBM Watson 利用料が必要となります。

※ 学習データはお客様にてご用意いただきます。

※ オプションで、コンバージャの販売および設定も承ります。

※ ご要望に沿った個別環境やカスタマイズもご提案いたします。

※ データ量等によって利用価格が変わります。

まずは使い勝手を体験してください！

14 日間無料トライアル

- 💡 本サービスの機能および利用方法の理解
- 💡 お客様が保有されているデータを用いた、本サービスの精度確認
- 💡 学習データの作成および運用フローの把握

さらに...

導入に向けた検証がしたい！という方向け

2ヶ月間有償 PoC(検証) サービス

サービスの利用方法 / 運用フローの策定、業務適応性 / 導入効果の評価方法、オープンテストの実施支援など、導入成功に向けた支援をいたします！

機能一覧

機能			概要	AI Dig	AI Dig for Voice	AI Dig for Knowledge
管理機能	ユーザー管理		利用ユーザーの追加 / 変更 / 削除	○	○	○
	グループ管理		グループの追加 / 変更 / 削除	○	○	○
音声認識機能	リアルタイム音声認識		お客様とオペレーターの会話をリアルタイムに音声認識	○	○	
	音声ログ検索		通話ログの確認 / 検索	○	○	
	検索精度向上		音声認識精度向上のための辞書・文章登録の実施	○	○	
	対話モニタリング		ログイン中の全オペレーターの通話状況の確認	○	○	
	ワード管理		対話モニタリング / 音声ログ画面でラベル表示 & ハイライト表示するワードを管理	○	○	
	分析機能 (オプション)		コール件数 / 通話時間の集計・対話ログのテキストマイニングによるワード分析	○	○	
ナレッジ検索機能				○		○



エス・アンド・アイ株式会社
https://sandia.jp/sandia

東京都港区西新橋 1-7-14 京阪神 虎ノ門ビル 〒105-0003
Tel. 03-6822-8409 Fax. 03-6852-7660 info@sandia.co.jp

IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。記載された内容は 2021 年 11 月時点での情報に基づきます。内容は予告なく変更することがあります。