

- 応対品質管理支援サービス -

AI Log

お客さまとの対話データからの禁則 / 必須ワードの自動検知・分析 / 可視化で
コンタクトセンターの品質管理レベルを格段にアップ！



POINT1

自動テキスト化で通話内容の
" 全件チェック " が可能に

POINT2

禁則ワード / 必須ワードの自動検知で
チェック作業の効率化を実現

POINT3

応対内容の分析・ビジュアル化で
新たな知見を得られるように



AI による音声テキスト化で応対品質管理をサポート！

AI Log は、通話内容を AI で自動テキスト化することで、全件チェックを可能にする応対品質管理支援サービスです。

音声データをもとにした確認作業では、チェックする人の経験や知識によって指摘事項にばらつきが生じやすいですが、AI Log では、テキスト化されたデータから問題のある部分やコールスクリプトに改善が必要な部分などが自動的に検知されるため、経験によらない確認が可能になります。コンタクトセンターにおける応対品質管理業務を劇的に効率化させます。

AI Log の3つの特長

01

自動テキスト化で通話内容の " 全件チェック " が可能に

夜間バッチもしくは手動で音声ファイルをアップロードすることで自動でテキスト化、全通話のチェックを実現します。応対品質管理に費やす時間を大幅に削減。

02

禁則ワード / 必須ワードの自動検知でチェック作業の効率化を実現

禁則ワードの自動抽出およびハイライト表示、会話の一定範囲内に「ご案内すべき事項」が含まれているかを自動検知することで、確認箇所を効率的に把握できるように。さらに経験の差から生じるモニタリング精度を均一化します。

03

応対内容の分析・ビジュアル化で新たな知見を得られるように

テキスト化された応対内容を、さまざまな角度から分析し、グラフなどのビジュアルで表示します。得られた知見は、オペレーターの育成やスクリプトの見直しなどに活用できます。

実運用を想定した“使いやすいインターフェース”が特長です。

通話一覧

取込日時 Start date - End date 通話E/F Start date - End date オペレーターコード 検索条件をクリア 検索

電話番号 余進和の検索 フリーワード指定なし 禁則ワード指定なし IN/OUT指定なし 検索

④ 書き起こしCSV出力 ⑤ 必須ワードをハイライト表示 ⑥ 一括消す

取込日時	通話日時	IN/OUT	通話時間	オペレーター	お客様	メモ帳用ワード(必須ワード)	検出結果
2020/09/27 15:56	2020/09/26 19:24	02:04	石井	田中	田中	必須ワードあり あいづつ 内容説明 意見報告 承認済み	○
2018/10/30 02:17	2018/10/21 13:47	08:49	佐藤	山田	山田	オペレータとお客様の会話中に検出する単語がありません。	○
2018/10/30 02:17	2018/10/21 13:42	03:38	佐藤	山田	山田	必須ワードあり	○
2018/10/30 02:17	2018/10/21 13:38	01:44	佐藤	山田	山田	誤脱着・正脱着時 ×1 手動記入案内 ×1	○
2018/10/30 02:17	2018/10/21 13:31	01:30	佐藤	山田	山田	必須ワードあり	○
2018/10/30 02:17	2018/10/21 13:27	01:30	佐藤	山田	山田	必須ワードあり	○
2018/10/30 02:17	2018/10/21 13:24	01:47	佐藤	山田	山田	必須ワードあり	○
2018/10/30 02:17	2018/10/21 13:19	01:48	佐藤	山田	山田	必須ワード確認用 (法律)	○
2018/10/30 02:17	2018/10/21 13:13	02:03	佐藤	山田	山田	誤脱着・正脱着時 ×3 乗換案内 ×2 不適切な案内 ×4	○
2018/10/30 02:17	2018/10/21 13:05	02:28	佐藤	山田	山田	誤脱着・正脱着時 ×2 乗換案内 ×1 不適切な案内 ×1	○
2018/10/30 02:17	2018/10/21 12:59	02:02	佐藤	山田	山田	誤脱着・正脱着時 ×7 告知 ×1 不適切な案内 ×4	○
2018/10/30 02:17	2018/10/21 12:30	04:18	佐藤	山田	山田		①

確認すべき通話を効率的に検索できる

指定した必須ワードの検出状況を可視化

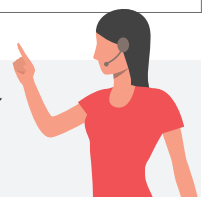
禁則ワードを含む通話には、
検出回数とカテゴリ名をラベルで表示



禁則ワードのハイライト表示で、会話の中の
チェックすべき箇所を素早く見つける

■禁制ワード（1語または2語の組み合わせ例）

＜カテゴリー＞	＜例＞
誹謗中傷・比較説明	「掛け捨て一戻らない」「保険料一安くなる」
不適切な案内	「以前ですと一難しい」「誰でも一加入」「お得」「不利」
虚偽説明	「違約金一発生する」「いつでも一増額できる」
告知	「告知一不要」「診査一通る」



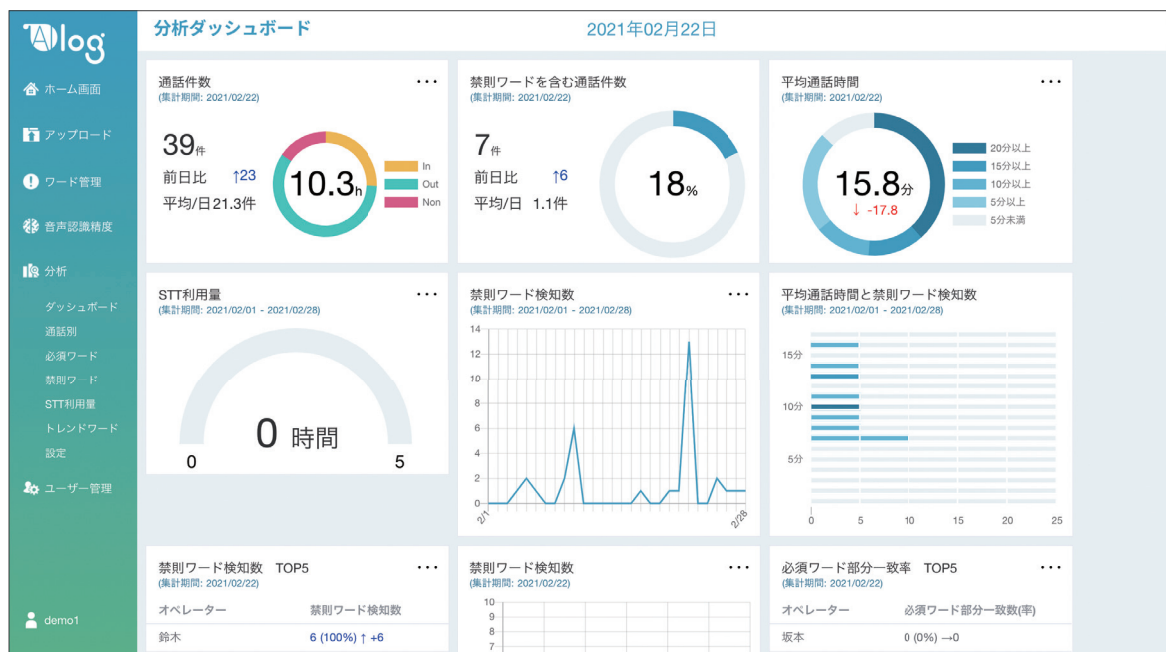
会話の一定範囲内に「ご案内すべき事項」が含まれているかを自動検知する

💡
コンプライアンス
チェックにも最適

■ 会話の一定範囲内に説明すべき事項が
含まれているかを「完全一致 / 部分一致 /
未検知の3パターンで可視化



センター全体の応対件数や平均通話時間、オペレーターごとの対応状況や禁則ワードの発言傾向など、さまざまな角度での分析結果を一画面にまとめて表示します。今何が起きているのか、直感的な把握が可能になり、新たな気づきをもたらすとともに、オペレーターの教育やコールスクリプトの見直しに役立てられます。



こんなシーンで活用できます！

Scene 1

“禁則ワードの発言状況”の可視化でオペレーターの教育に活用

誹謗中傷や比較説明などのカテゴリー別の出現傾向やオペレーターごとの禁則ワードの発言傾向を可視化します。使われ易い禁則ワードの特定からセンター全体の教育プランの策定や禁則ワードの発言率の高いオペレーターの個別教育などの指標に活用できます。

Scene 2

“伝え漏れ”の可視化で、コールスクリプトや辞書の改善のヒントに

“説明すべき事項”が網羅されているかを商品別・オペレーター別に可視化します。話しづらいトークスクリプトの改善や、言葉の揺らぎを見つけ出すことで辞書を拡充するなど、対応業務の品質チェック精度の向上に活用できます。

機能一覧

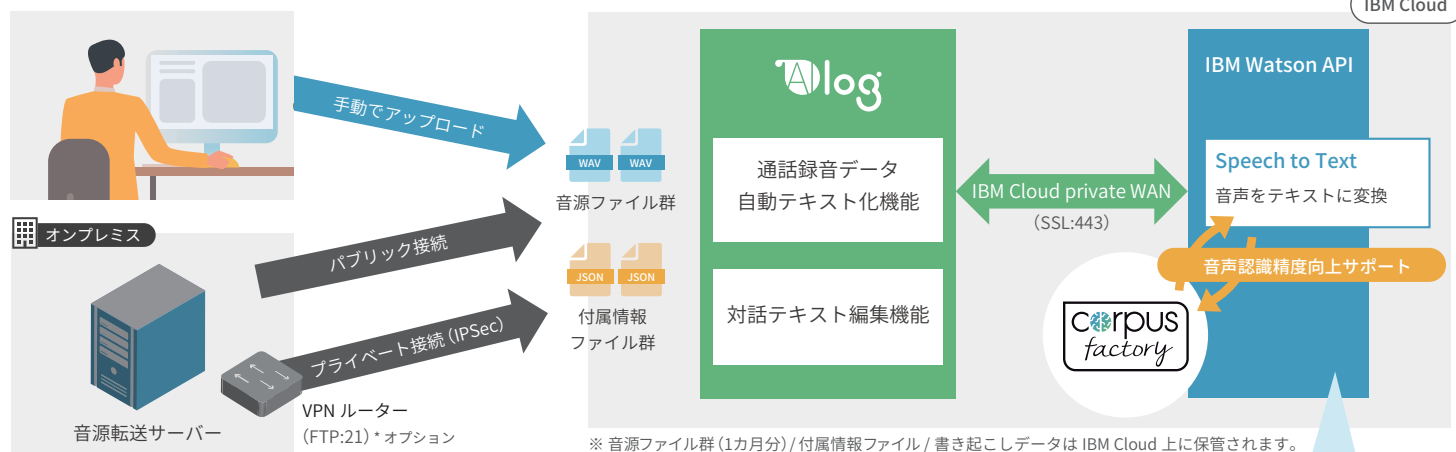
通話一覧 / 検索機能	- 日付検索、オペレーター / カスタマー検索、フリーワード検索、禁則ワード / 必須ワードを条件に検索した結果を一覧で表示 - 禁則ワードと検知数のラベル表示 - 必須ワードの検知状況のラベル表示 - 書き起こしデータの CSV ダウンロード（複数選択可） - 手動での音源データ [Ogg/MP3/WAV/FLAC] および付属情報ファイルの取り込み
書き起こし	- 音声認識結果をチャット形式で表示 - 音声再生機能 - 再生時自動スクロール - 禁則ワード強調表示 - 必須ワード強調表示（会話の一定の範囲内での一致率に応じて、完全一致 / 部分一致 / 未検出の3つのパターンで表示） - 文章編集機能、文章再生機能、文章追加機能 - 通話メモ機能 - 書き起こしデータの CSV ダウンロード（複数選択可） - 取り込まれた音声データのテキスト化手動実行
取り込み	- 手動での音源データ [Ogg/MP3/WAV/FLAC] および付属情報ファイルの取り込み - 定期的な音源データ [Ogg/MP3/WAV/FLAC] および付属情報ファイルの取り込み - 話者分離および音声認識
分析機能	テキスト化された音声データから禁則 / 必須ワード検知数やトレンドワード分析をビジュアル表示
ワード管理	CSV ファイルにより禁則ワードおよび必須ワードの検知ルールをインポート / エクスポート
音声認識精度向上	書き起こし（音声認識）のための辞書および文章学習機能
ユーザー管理	ユーザー情報の追加 / 登録 / 削除

※ 音源の保持期間は最大1カ月となります。（ご要件により個別調整可能） ※ 文章追加機能は、音声認識ができない対話等に個別に文章を追加できる機能となります。

※ テキスト化手動実行は、音源が存在する場合のみ実行可能です。また、テキスト化手動実行時は、元の音声テキストデータと付属情報（書き起こし・メモ等）は削除されます。

仕組み

自動 / 手動にて、音声ファイルと付属情報ファイルをアップロードすると、IBM Watson Speech to Text により 音声 をテキストに変換します。音声ファイルや書き起こしデータは、IBM Cloud 上に保管されます。



Speech to Text 提供機能

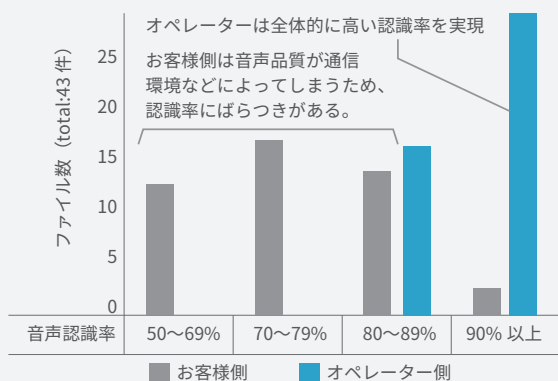
種類	分類	概要	INPUT
カスタム言語モデル	学習用	入力値となる音声データに則した言語モデルを作成。学習データの追加、単語登録等の学習を実施することで変換精度を高めることが可能	辞書 専門用語文章データ
カスタム音響モデル	学習用	インプットとなる音声の音響特性を反映したカスタム音響モデルを作成。オーディオコンテンツを追加し学習することで変換精度を高める事が可能	音声データ
音声変換機能	主機能	音声データを文章化し、確信度や関連する情報を付与した JSON データを返却	音声データ



AI Log の音声認識精度向上は、専門組織「CORPUS factory」がサポート！

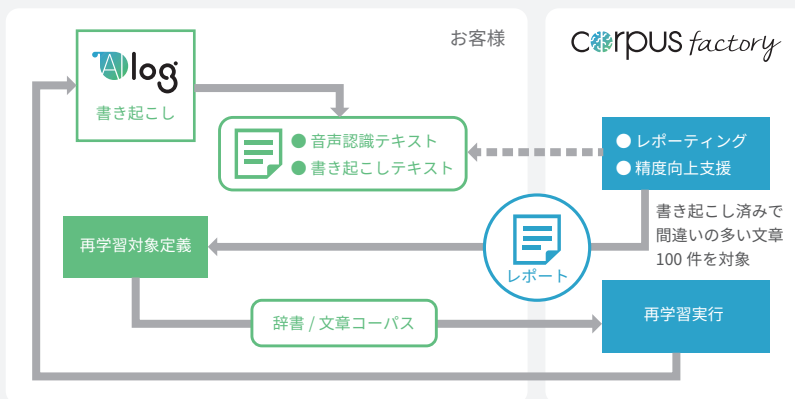
Watson Speech to Text 音声認識実績 例

平均値：オペレーター側 90% / お客様側 74%

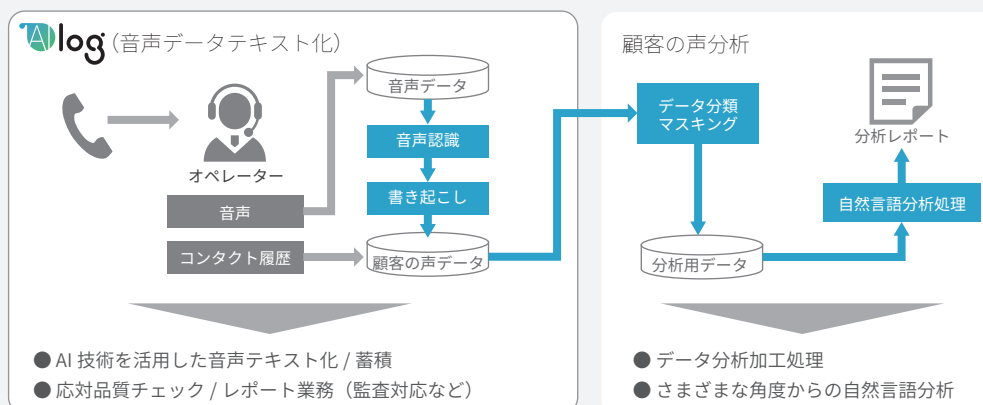


音声精度向上フロー

ご用意いただいた音声認識テキスト / 書き起こしテキストを基に認識率向上を支援します。



テキスト化した音声データを基にした“分析”でさらなる可能性を導き出す





AI の活用でコンタクトセンターにおける対応品質管理業務の効率化とチェック体制の均一化を実現！

～導入から1年半、「重要事項のご案内漏れ」を確認できる機能の追加で、さらなる業務効率化と対応品質の向上を目指す。～

株式会社フィナンシャル・エージェンシーは、保険代理店として約40の保険会社の商材を扱い、保険会社のコンタクトセンター運営および、銀行・クレジットカード会社・通信販売会社といった他保険代理店のコンタクトセンター運営を展開。金融商品を取り扱う上で、「禁則ワードチェック」および「重要事項の説明」がなされているかのチェックはガイドラインで定められた重要な業務とされています。一方で、その業務に費やす時間とコストのバランスに苦慮していました。そこで、S&Iと共に、これまでの経験と知見を生かし、本当に業務で使えるシステムの開発に踏み切りました。

課題

- 年間4万時間分におよぶ音声データの聞き起こしで対処してきた「禁則ワード」チェックおよび重要事項の説明漏れチェックにかかる時間とコスト
- 人力によるチェックでの対応品質の担保への限界から、チェック業務の自動化を検討
- チェックする人の経験やスキルによるモニタリング精度のバラツキ

導入の理由

- AIの音声認識技術を活用した音声データの自動テキスト化の実現
- 実業務に即した使い勝手の良いインターフェース
- S&Iが持つ音声認識精度向上のノウハウと高いスキル

導入の成果

- 約20%程度の音声データの聞き起こしから、全通話の自動テキスト化へ
- 確認作業の効率化により、年間2,500万円のコスト削減を実現
- 経験や知識によらないチェック体制の確立
- 導入から1年半、業務の中心である「重要事項の説明漏れ」の確認作業の効率化を目的に新機能を追加。さらなる業務効率化を目指す



【株式会社フィナンシャル・エージェンシー】

設立 : 2007年3月2日
代表者 : 斎藤正秀
本社 : 東京都渋谷区恵比寿 1-19-19
恵比寿ビジネスタワー 16F
資本金 : 1,182,241,450円

事業内容 : 保険商品・サービスの開発・運営・流通事業（代理店・委託・提携事業）
(1) 保険見積 AI システム「保デジ PRO」、各種アプリ開発・運営
(2) デジタルコンタクトセンターシステム「U-Link」開発・運営
(3) 保険サポートサービス「よつば」開発・運営

URL : <https://www.financial-agency.com>

料金プラン（税別）

最低限利用できる内容を知りたい！	本番導入に向けてじっくり検証したい！	本番導入！	
		共有型	占有型
2週間トライアル検証パッケージ	2カ月検証パッケージ	初期費用 / 月額費用 30万円 / 25万円 (最低利用期間：6ヶ月 / 自動更新)	初期費用 / 月額費用 60万円 / 50万円 (最低利用期間：6ヶ月 / 自動更新)
無償 (利用期間：2週間)	200万円～ (利用期間：2ヶ月)		
● 標準機能 / 分析オプション ● 音声辞書トレーニング支援	● 標準機能 / 分析オプション ● 精度評価レポート ● 音声辞書 / 文章トレーニング ● オープン試験サポート	● 音声精度向上支援 ● 問い合わせサポート (平日9:00-17:00 メール)	● 音声精度向上支援 ● 問い合わせサポート (平日9:00-17:00 メール)
※ 共有型環境にて簡易的にご利用いただけます。 ※ 上限20時間分の音声認識利用料が含まれます。ただし、上限を超える場合は別途費用が発生します。 ※ 辞書データはお客さまにてご用意いただけます。	※ 別途IBM Watson 利用料が必要 ※ 精度評価のため、音声データおよび聞き起こしデータをご用意いただきます。 ※ オープン試験で利用する音声データおよび付属情報データをご用意いただき、取り込み / 音声認識 / 書き起こしの精度確認を実施します。	※ 別途IBM Watson 利用料が必要 ※ 音声認識の最大時間は、ステレオ音声 350h/月 モノラル音声 700h/月 までとなります。 ※ 音源転送サーバーをご利用の場合は、お客さまご自身でご用意いただくか、別途お見積もりいたします ※ 音源データの一時保存容量：20GB	※ 別途IBM Watson 利用料が必要 ※ 音声認識の最大時間は、1,800h/月 までとなります。超過する場合は個別に環境をお見積もりいたします ※ プライベート環境でのご提供は、個別対応のため別途お見積もりいたします ※ 音源転送サーバーをご利用の場合は、お客さまご自身でご用意いただくか、別途お見積もりいたします ※ 音源データの一時保存容量：300GB

IBM Watson 利用料 参考価格

通話時間 / 月	月額	年額	備考
300 時間	¥80,640	¥967,680	● ステレオ音声 (L/R 分離) の場合の参考価格となります。 ● IBM Watson 利用料は、最短6ヵ月からの契約となります。 ● IBM Watson のプレミアムサポートを契約する場合は、月額費用の10% (最低契約金額 ¥21,000) が別途必要となります。 ● 月額利用料金を超過する場合は、超過月の翌月に別途ご請求いたします。
700 時間	¥188,160	¥2,257,920	
1,000 時間	¥268,800	¥3,225,600	
1,800 時間	¥483,840	¥5,806,080	

● オプションメニュー（税別）

IP-Sec 対応	初期費用：80万円 / 月額費用：15万円（※ お客さま環境側のVPN機器の費用および構築作業は含まれません。）
ストレージ増強	月額費用：2万円 / 500GB
分析機能	月額費用：20万円～

sandi AI エス・アンド・アイ株式会社
<https://sandi.jp/sandiai/>

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@sandi.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3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。