

機能一覧

通話一覧	通話を一覧で表示 - 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 / 必須ワード検索に対応 - 書き起こしデータの CSV ダウンロード機能（複数選択可） - 禁則ワード検知数表示
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 - 文章編集機能 - 文章再生機能 - 文章追加機能 - 通話メモ機能 - CSV ダウンロード機能 - テキスト化手動実行機能
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
禁則ワード管理	CSV ファイルにより禁則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。

ご提供価格

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！
<p>1 カ月トライアル検証パッケージ</p> <p>120 万円</p> <p>500 分を上限とした音声データを基に AI Log の機能や運用イメージを体験いただけます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 音声辞書トレーニング <p>※ 上限 500 分の IBM Watson 利用料が含まれています。ただし、上限を超える場合は別途費用が発生します。 ※ 辞書データはお客様にてご用意いただけます。</p>	<p>2 カ月検証パッケージ</p> <p>300 万円</p> <p>実運用音源を基に、音声認識の精度向上およびオープン試験を実施。本番で展開できるかの判断材料としてもご活用いただけます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>※ 別途 IBM Watson 利用料が必要となります。 ※ 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けます。 ※ 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。</p>	<p>本番導入！</p> <p>初期費用 60 万円</p> <p>月額費用 50 万円</p> <p>（最低利用期間：1 年間 / 自動更新）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● サービス構築 ● 音声精度向上支援 / レポート（月 1 回） ● 問い合わせサポート（平日 9:00-17:00 メール） <p>※ 別途 IBM Watson 利用料が必要となります。 ※ 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オプションとなります。 ※ お客様環境内の音源ファイルおよび付属情報ファイルを受け渡す「音源転送サーバー」をご用意いただくか、別途お見積いたします。 ※ 初期容量は 300GB となります。</p>

IBM Watson 利用料 参考価格 2 カ月検証パッケージおよび本番導入では、上記費用の他に IBM Watson 利用料が必要となります。

通話時間 / 月	IBM Watson 利用料（月間）	IBM Watson 利用料（年間）	備考
85 時間	¥52,500	¥630,000	<ul style="list-style-type: none"> ● L/R 分離した場合の参考価格となります。 ● テキスト化手動再実行等を実施した場合、追加で音声認識の費用がかかります。 ● IBM Cloud サブスクリプションは、最短 6 カ月からの契約となります。 ● 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。 ● IBM Cloud サブスクリプション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。
250 時間	¥153,000	¥1,836,000	
750 時間	¥459,000	¥5,508,000	
1,250 時間	¥765,000	¥9,180,000	

● オプションメニュー

IP-Sec 対応 初期費用：80 万円 / 月額費用：15 万円（※ お客様環境側の VPN 機器の費用および構築作業は含まれません。 ※ 最低利用期間：1 年間）

ストレージ増強 月額費用：2 万円 / 500GB（※ 最低利用期間：1 年間）

sandiA エス・アンド・アイ株式会社
http://sandi.jp/sandiai

東京都中央区日本橋箱崎町 30-1 タマビル日本橋箱崎 〒103-8507
Tel. 03-5623-7353 Fax. 03-5623-7887 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 2020 年 1 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。

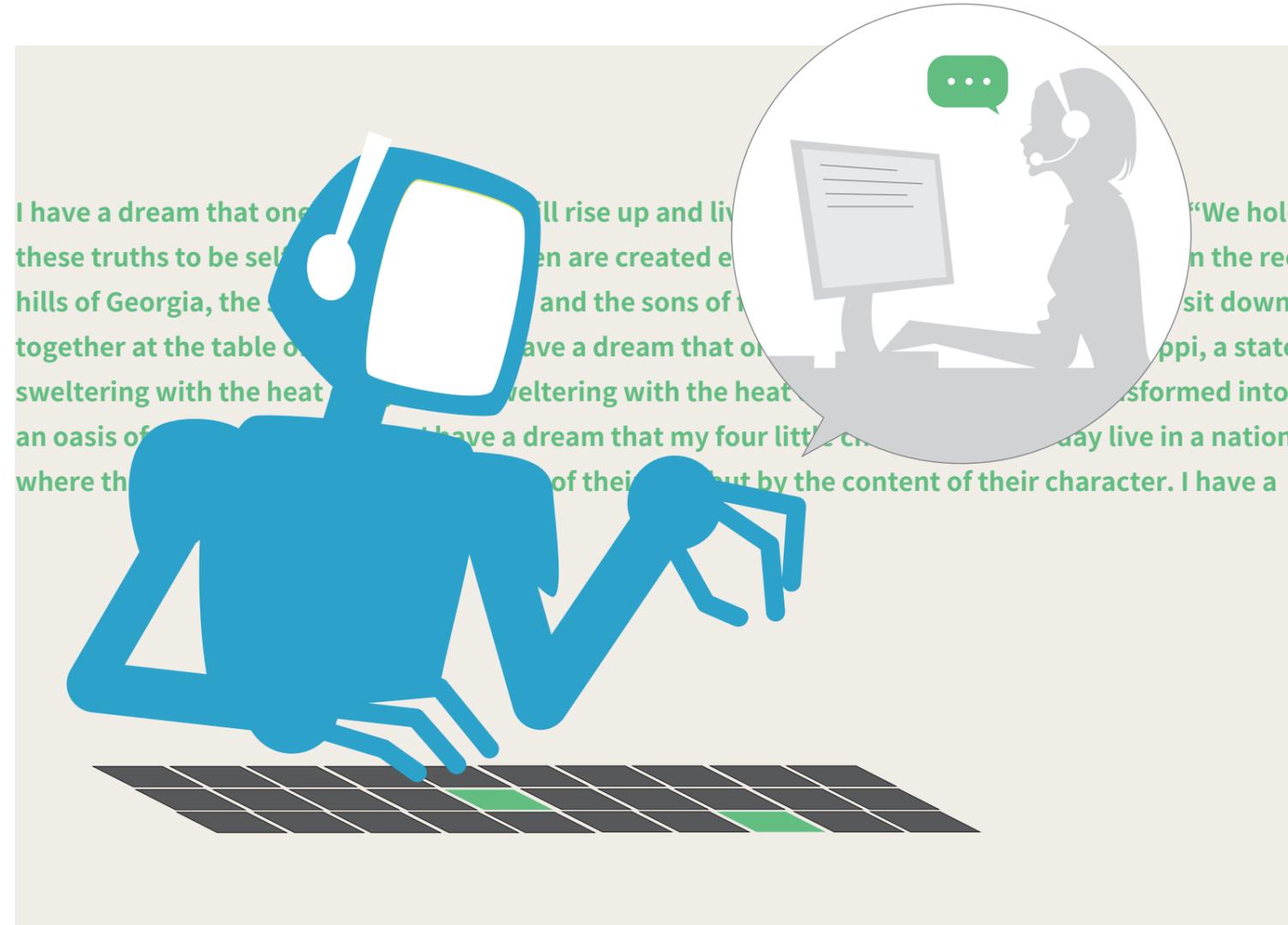


2020 年 1 月版

コンタクトセンターの対応品質管理を効率化！

AI Log

- 音声テキスト化 / 自動対応チェックサービス -



POINT1
自動テキスト化で
“全件チェック”を実現

POINT2
禁則ワードの自動抽出で
確認作業を効率化

POINT3
音声認識率向上を
専門チームがサポート

IBM Watson® の活用でお客様との通話内容を効率的に“書き起こし” & “確認”

AI Log は、お客様とオペレーターの通話内容を録音した音声データを自動でテキスト化するとともに、テキスト化された内容をお客様とオペレーターとのどちらの発話か、会話の流れを一目で把握できるチャット形式で表示。さらに、法令違反やガイドライン違反になり得る「禁則ワード」の使用や「お客様に必ずご説明すべきこと」をお伝えできているかなどの「必須ワード」を検索条件に設定すれば、確認すべき通話の効率的な抽出が可能に。コンタクトセンターにおける対応品質管理業務を劇的に効率化させます。

POINT1

自動テキスト化で通話内容を“全件チェック”

夜間バッチ処理により、前日分の音声データを自動でテキスト化、全通話のチェックを実現。対応品質管理に費やす時間を大幅に削減。

POINT2

禁則ワードの自動抽出 & ハイライト表示で確認作業を効率化

禁則ワードの自動抽出およびハイライト表示により、確認箇所を効率的に把握。さらに経験の差から生じるモニタリング精度を均一化。

POINT3

音声認識率向上を専門チームがサポート！

学習データの作成 / 精度向上を専門にする「CORPUS factory」が音声認識率の向上を支援。音声認識率向上に対する負担や不安を払拭。

コンタクトセンター事業会社と共にサービス化。実運用を想定した“使いやすいインターフェース”

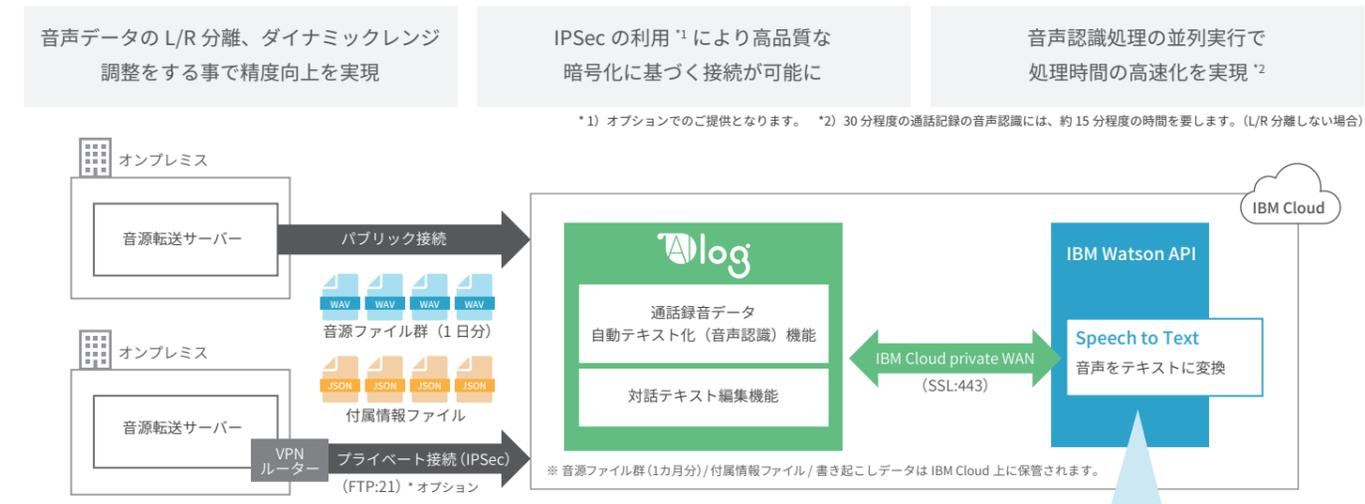
通話記録一覧画面

- 豊富な検索条件で効率的に検索**
取込日時や通話日時 / オペレーター / 電話番号などの基本的な検索はもちろん、フリーワード検索や禁則ワード検索により効率的に確認すべき通話を抽出。
- 必須ワードのタグ表示**
「必須ワードのタグ表示」機能を利用すると、抽出された通話に「必須ワード」をタグ付け。説明漏れのチェックや会話の中でお客様に正しく伝わっているかを確認。
- 禁則ワードの自動検出**
法令違反やガイドライン違反につながる「禁則ワード」を自動検出。確認すべき通話を効率的に選別。
 - 必須ワード：「弊社の」「販売方針」「推奨」
 - 禁則ワード（1語または2語の組み合わせ）
 - <カテゴリ> <例>
 - 誹謗中傷・比較説明：「掛け捨てー戻らない」「保険料ー安くなる」「見直したほうが」
 - 不適切な案内：「以前ですとー難しい」「誰でもー加入」「お得」「不利」
 - 虚偽説明：「違約金ー発生する」「いつでもー増額できる」
 - 告知：「告知ー不要」「診査ー通る」

書き起こし画面

- 再生に合わせてチャット形式で自動スクロール**
お客様（右）とオペレーター（左）の発話をチャット形式で表示し、音声に合わせて自動スクロールで会話の流れを視覚的に把握可能。
- 禁則ワードのハイライト表示**
禁則ワードのハイライト表示で、通話のどの部分を重点的に確認すべきか、一目で把握。
- 書き起こしデータを編集**
吹き出しをクリックすると、テキストデータの編集画面を表示。該当箇所の音声再生しながらテキスト化された内容の修正やメモを残すことが可能。さらに、吹き出しの背景色の変更することで、重要会話の目印にも。

既存システムから音源ファイル / 付属情報ファイルを「取り込み」 & 「テキスト化」



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%

オペレーターは全体的に高い認識率を実現
お客様側は音声品質が通信環境などによってしまうため、認識率にばらつきがある。

■ 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

期待・効果

- お客様要望の抽出
- クレーム改善
- 対応品質改善
- 通話評価

● AI 技術を活用した音声テキスト化 / 蓄積

● 対応品質チェック / レポート業務（監査対応など）

● データ分析加工処理

● さまざまな角度からの自然言語分析