

2022年9月21日
株式会社日立ソリューションズ・テクノロジー

音声テキスト化ソフトウェア「Ruby Dictation」を機能強化し コンタクトセンターにおける自然な電話自動応答を実現

単語認識精度を向上し、IVR や対話エンジンと連携することで正確かつ自然な対話サービスを可能に

株式会社日立ソリューションズ・テクノロジー（本社：東京都立川市、取締役社長：森山 隆志、以下、日立ソリューションズ・テクノロジー）は、音声テキスト化ソフトウェア「Ruby Dictation」を機能強化し、2022年9月21日より提供開始します。

近年、コンタクトセンターのオペレーターによる受付業務において、オペレーター不足の解消や顧客の利便性向上を目的に、音声で回答入力可能な音声認識 IVR^(*)や AI 電話自動応答サービスなどが台頭し始めています。一方で、現状の電話自動音声応答サービスでは数字や住所、商品名などの音声回答の認識精度や、システム構成の複雑さに課題を抱えています。

今回、日立ソリューションズ・テクノロジーが提供する「Ruby Dictation」は、単語の音声認識機能を追加し精度を強化することで、音声回答を正確に認識することが可能になりました。また、目的や会話の流れに合わせて、単語音声認識と自由発話音声認識を一つのエンジンで切り替えて利用でき、IVR や対話エンジンと連携してシンプルなシステム構成で電話自動音声応答サービスの実現が可能になりました。

これらにより、コンタクトセンターへの高精度な電話自動音声応答システムの導入が容易になり、コンタクトセンター業務の効率化やオペレーター不足の解消、顧客満足度の向上などの実現が可能になりました。

*1 Interactive Voice Response：自動音声応答

■「Ruby Dictation」の追加機能と性能改善

特長 1：単語認識強化

単語候補から信頼性の低い単語をフィルタリングする機能を追加し、数字や住所、商品名などの音声回答を正確に認識することが可能です。

特長 2：単語と自由発話のハイブリッドな音声認識エンジンを提供

目的や会話の流れに合わせて、一つのエンジンで単語認識と自由発話認識の切り替えを実行するため、単語音声認識のみのシンプルな IVR システムから、実際のオペレーターのような自然な会話が求められるより高度で人の代替となる自動応答システム/サービスをシンプルなシステム構成で実現します。

特長3：学習作業の効率向上

製品名など、専門性の高い言語の再学習が容易なため、新たに必要となる認識言語を早期に現場運用することが可能です。言語モデルへの反映時間を従来バージョンから約40%短縮しました。

日立ソリューションズ・テクノロジーは、長年培った音声技術とAI技術を融合し、業務自動化の促進や効率向上を支援することで、お客さまのDX推進に貢献してまいります。

■音声テキスト化ソフトウェア「Ruby Dictation」紹介ページ

https://www.hitachi-solutions-tech.co.jp/iot/solution/voice/Ruby_Dictation/index.html

■お問い合わせ先

株式会社日立ソリューションズ・テクノロジー

〒190-0014 東京都立川市緑町7番地1

URL：<https://www.hitachi-solutions-tech.co.jp/>

製品・サービスに関するお問い合わせ先

<https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/hitachi-solutions-tech/products/jp/form.jsp>

報道機関お問い合わせ先

経営サポート部 [担当：山田] 電話：042-512-0821 (直通)

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、
お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と
情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
