



3分で
情報チャージ

customer's
VOICE

**通録では
「お客様の声」は聞けない!?**
**音声認識システムの導入が
加速する理由**

目次：

1. 音声認識システムが注目される背景
2. 音声認識システムとは
3. 音声認識システムを活用するメリット8つ
4. 音声認識システムの選定で失敗しないための比較ポイント6つ
5. 音声認識システム「NamiTech」
6. 最後に

コールセンターにおいて音声認識システムへの注目が高まっています。この資料では、音声認識システムの導入が加速している理由や、その活用によるメリットについて説明します。





音声認識システムが注目される背景 ※

■ 通話“録音”システムの限界

従来の“録音”システムだけでは、コールリーズンやお客さまの感情といった「お客様の声」が十分に分析できない。

■ AI技術の発展

AI技術の進歩により、通話音声の認識率が向上している。

■ コールセンターの課題解決

「人手不足」や「対応品質の均一化」といった課題解決につながる可能性がある。

※ コールセンター白書2023によると「今後導入予定のITソリューション」の第1位は「音声認識システム」です。

音声認識システムとは

音声認識システムの定義

音声認識システムは、人間の声を解析して文字へ変換する仕組みです。コールセンターでは、お客さまとの会話をテキスト化し、コールリーズンの分析や応対品質の評価などに活用されています。

現状の課題

コールセンター白書2023によると、調査したコールセンターの93.3%が「音声“録音”システム」を導入済みですが、録音した音声を「業務改善」や「サービス向上」に十分活かしてきていないという課題があります。



音声認識システムを導入する 8つのメリット



1

応対履歴の分析が簡単

自動文字起こしと生成AIによる要約機能により、応対履歴の分析が飛躍的に簡単になります。

2

応対時間の短縮

リアルタイムでの文字起こしにより、オペレータは必要事項を正確に聞き取ることができ、**応対時間が短縮**されます。



音声認識システムを導入する8つのメリット



3

コールリーズンの分析が簡単

AIが会話を分析し、トピックごとに**タグを自動生成**することで、顧客の需要や課題を把握しやすくなります。

4

顧客感情の把握

テキスト化された情報から**顧客の感情を予測**し、不必要なクレームを未然に防ぐことができます。

5

後処理業務の効率化

会話のテキスト化と生成AIによる通話要約機能により、**後処理業務の時間（ACW）が短縮**されます。

音声認識システムを導入する8つのメリット



6

オペレータ研修の質向上

優秀なオペレータのやりとりがテキスト化されるため
新人オペレータの**スキル習得時間を短縮**できます。

7

カスハラ防止

顧客感情の感知機能やカスハラに相当する危険な表現の
検知機能により、**オペレータを保護**できます。

8

コンプライアンスの遵守

オペレータの**NG表現を検知**し、お客さまが不快に感じるような表現が使われていないか自動でフォローできます。



音声認識システムの選定で失敗しないための 6つの比較ポイント

1. 音声認識の精度

文字の誤り率（CER）や単語の誤り率（WER）を確認し、ベンチマークとなる音声認識システムと比較します。



ベンチマークとして基準にできる音声認識システム

- **AmiVoice**
- **Google Cloud Speech-to-Text**
- **OpenAI Whisper**
- **Azure Speech Service**



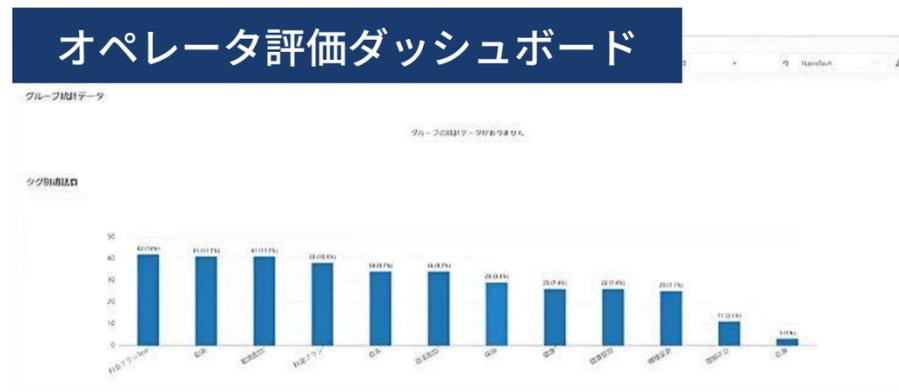
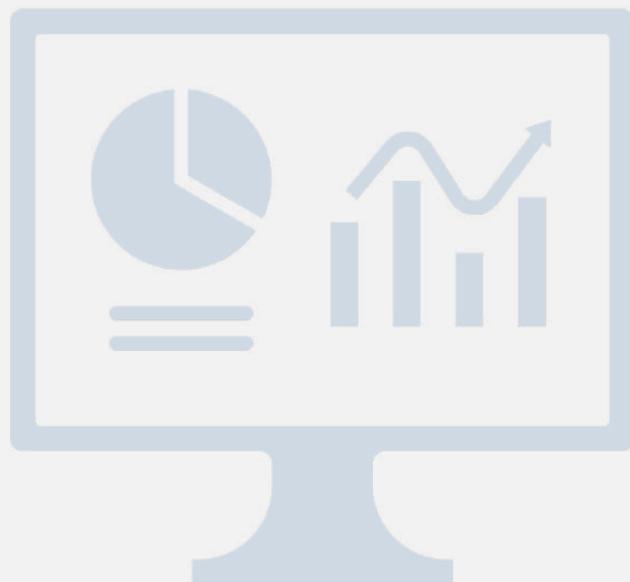
「日本語の文字誤り率が低い」音声認識システム

- **NamiTech ソリューション**

音声認識システムの選定で失敗しないための6つの比較ポイント

2. データ分析のしやすさ

キーワード検索、トピック分類、通話詳細の確認、オペレータ評価ダッシュボードなどの機能を確認します。



音声認識システムの選定で失敗しないための6つの比較ポイント

3. 導入&運用コスト

導入コストだけでなく、チューニングなどの運用コストも考慮します。

音声認識システムには、扱う業務に最適化するためにチューニング作業が欠かせません。この作業にかかるコストは、選択するシステムや提供ベンダーによって異なります。

初期費用とランニングコストの両方を確認しましょう。これにより、長期的な運用を見据えた適切な判断が可能となります。



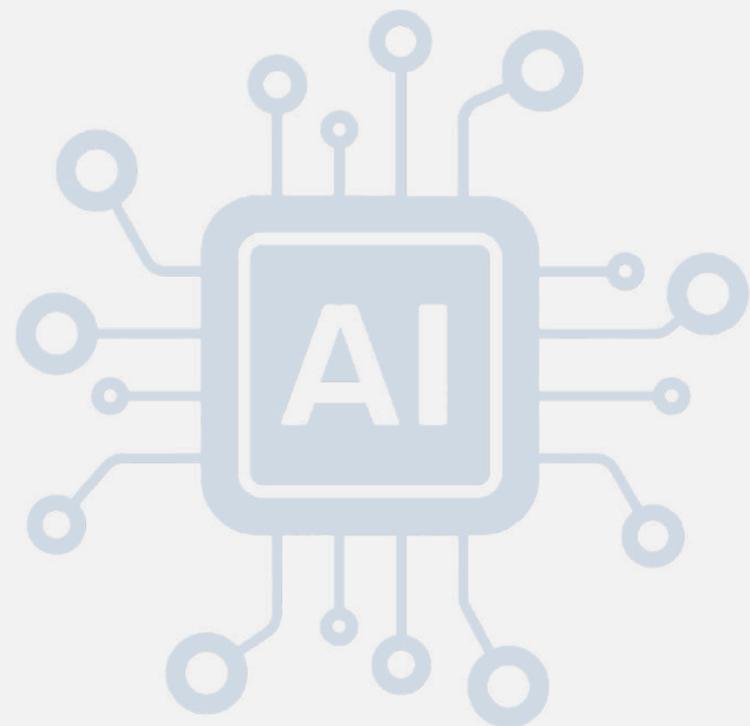
音声認識システムの選定で失敗しないための6つの比較ポイント

4. 雑音への強さ

コールセンターに適している音声認識システムは、ノイズリダクション機能が強い製品です。

導入の際にはノイズリダクション機能が搭載されているか確認しましょう。

- ノイズフィルター：会話中のノイズをリアルタイムで削減
- エコーの抑制：室内で響く声のエコーを抑制
- HD音声に対応：高品質のHD音声を提供可能
- 欠落箇所の穴埋め：データの送信中に欠落した箇所を自動で穴埋め
- 音声補正：AIが話者の声の特性を見極め、補正する



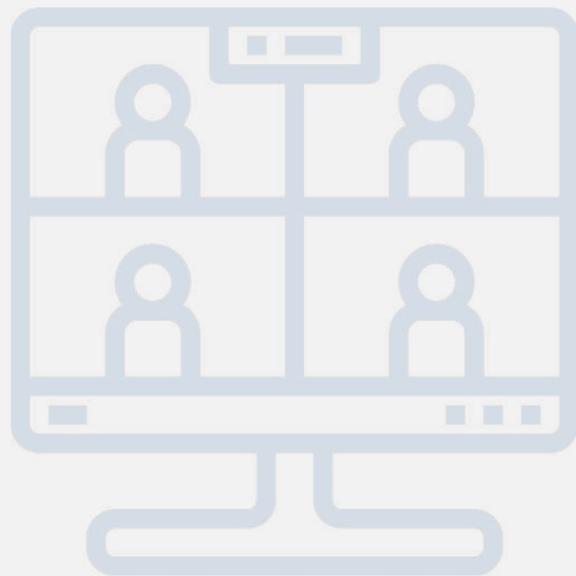
事故受付をするコールセンターでは、騒音がひどくお客様の声が聞き取りにくいことがあります。AIノイズリダクションを搭載した音声認識システムはそのような状況で威力を発揮します。



音声認識システムの選定で失敗しないための6つの比較ポイント

5. インストール先の豊富さ

オンライン会議ツール、クラウド型・オンプレ型コンタクトセンターシステムとの連携可能性を確認します。



以下のようなシステムと連携できる製品を選びましょう。

- オンライン会議ツール（zoomやTeamsなど）
- クラウド型コンタクトセンターシステム
- オンプレ型コンタクトセンターシステム



音声認識システムの選定で失敗しないための6つの比較ポイント

6. 声紋認証への対応

音声認識システムの声紋認証機能の有無と使用可能な環境を確認しましょう。コールセンターで活用すると様々なメリットがあります。



声紋認証機能のメリット

- **セキュリティ強化**：不正防止を自動化でき顧客を保護
- **本人確認の時間短縮**：パスワード忘れによるリセットの時間なども短縮
- **他社との差別化**：顧客へ負担をかけない本人確認でブランド評価が向上
- **CXの向上**：パスワードやセキュリティ質問を覚える必要がなくなる
- **カスハラ防止**：声紋でブラックリストの顧客を瞬時に特定

「声紋認証」とは

生体認証の一つで、声からユーザー固有の特徴（発音・アクセント・スピードなどの行動特徴、声道・声帯などの身体的特徴）を抽出し、本人を特定できるシステムのことです。



「日本語に強い」AIで、音声を見える化。

こんな課題 ニーズに

- 文字起こしツールを導入したものの、正確さに欠ける
- 音声品質に問題を感じている
- 録音した音声データを活かした施策がされていない
- 顧客対応データやVOCを有効活用して業務改善したい
- カスハラ対策をしたい
- 人材育成に時間がかかっている



NamiSense



お客様の声からビジネスのインサイトを発見する

【通話要約】 正確な文字起こしにより、通話の重要情報を迅速に把握

【リアルタイム問題検出】 キーワード感知によるNG表現等への即時対応

【トピック認識】 自動タグ付与と統計の可視化

【顧客感情認識】 通話内容と声分析による感情表示

【スタッフ対応分析】 顧客満足度や業務プロセスに基づくパフォーマンス数値化

VoiceDNA



声紋認証を駆使してスピーディーなサービスへ

✓ 声紋登録：約10秒 ✓ 本人確認：5秒以内

✓ 雑音環境でも正確な認証が可能

- 従来と比べ時間短縮
- 高精度な認証
- オペレータの業務効率向上
- 顧客体験の改善
- スムーズなコミュニケーション
- ストレスフリーな通話環境

CrystalSound



ワンランク上の通話体験を実現

独自のAIシステムを用いて騒がしい環境でも素早く話者の声を認識し、クリアな音声を提供します。このシステムは、顧客側の周囲の騒音だけでなく、コールセンター側で発生するノイズ（周囲のオペレータの声やキーボードの音など）も除去し、双方にとって快適な通話環境を実現します。

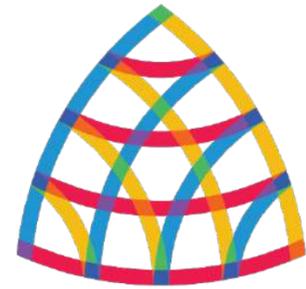
最後に

音声認識システムの導入により、**コールリーズンの分析**やお客さまの**感情分析が効率的**に行えるようになります。

また**業務効率化**や**研修の質向上**など、多くのメリットがあります。製品選定の際は、本資料の比較ポイントを参考にしてください。音声認識システムを活用して、真の顧客エクスペリエンスの実現を目指しましょう。

音声認識システム NamiTech（ナミテック）ソリューションに関心をお持ちいただけましたら **お気軽にお問い合わせください。**





NamiTech



株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー
〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号 YRP 1番館 5F
046-821-3362 (平日 9:00—17:00)

<https://cba-japan.com>