

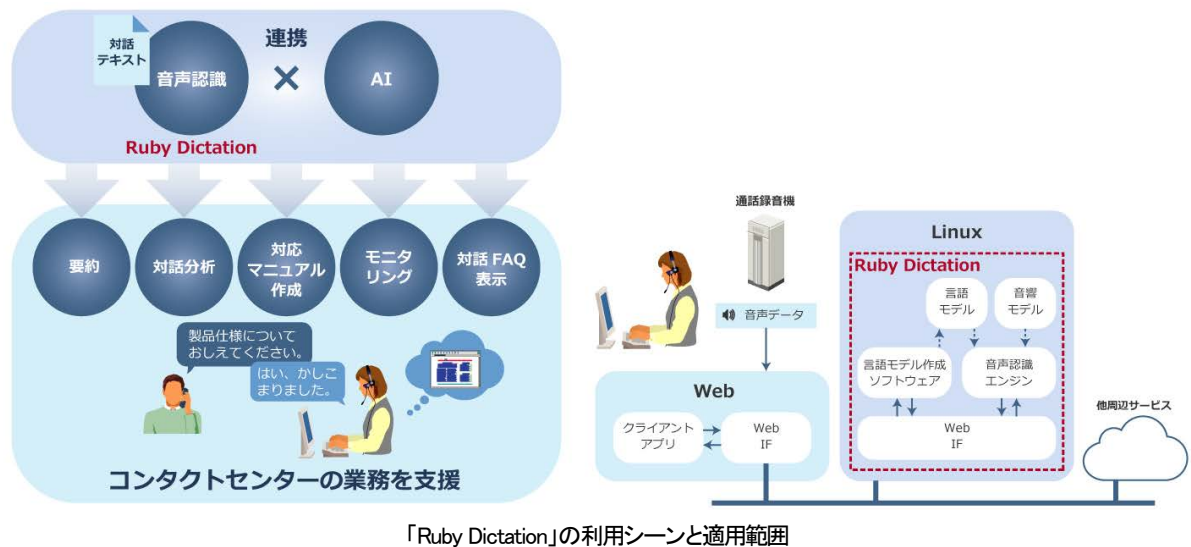
2020年7月13日

株式会社日立ソリューションズ・テクノロジー

高い音声認識率とAIを活用した追加学習機能でコンタクトセンターの業務改善を支援 音声テキスト化ソフトウェア「Ruby Dictation」を機能強化

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、7月13日より販売開始します。

コンタクトセンターのシステムでは、オペレーター業務の効率向上の一環として、会話書き起こしの自動化に音声認識技術の活用が進む一方、より専門的な単語の認識、より少ないリソースでのシステム運用が望まれています。日立ソリューションズ・テクノロジーでは、既に当社の音声テキスト化ソリューション「Ruby Dictation」を利用中のお客さまのニーズに応え、「Ruby Dictation」の機能強化を実現しました。この機能強化により、専門性の高い単語を容易に学習可能とすることで、業務を止めることなく認識率を向上させる一方で、システムのハードウェアリソースの低減を実現しました。業務とシステム運用の両面から音声認識の利便性を改善し、コンタクトセンターの業務効率向上を支援します。



■主な機能強化

【特長 1】AIを活用した言語モデルの高速適応手法^(*)を開発し、ユーザの修正や単語登録を言語モデルに即座に反映可能

- (1) 誤認識した部分の修正が、即座に言語モデルに反映されます。
- (2) 業務を止めることなく、業務内容や利用シーンに合わせた辞書の切り替えが可能です。
- (3) 用例文を用意することなく、専門性の高い単語を登録するだけで、適応する文脈を自動的に推測し、賢く認識することができます。

【特長 2】音声認識精度を維持しつつ、モデルサイズを削減する手法^(*)を開発し、CPU 負荷を 50% (当社比) 低減

- (1) リアルタイム音声認識の場合に、必要なハードウェアリソースを現行システムの 50% に抑えることができます。
- (2) 大量の音声ファイルのテキスト化の場合に、必要な処理時間を現行システムの 50% に低減することができます。

(*) 株式会社日立製作所研究開発グループの研究成果を活用

■動作環境

項目	仕様	備考
音声認識	リアルタイムの連続音声認識に対応	認識結果はタイムスタンプ、形態素名、信頼度等を含むメタ情報取得も可
入力音声データフォーマット	PCM(16bit/16kHz/モノラル)、 μ -law	—
対応言語	日本語	—
動作 OS	Linux(RHEL 7.8/8.1、CentOS 7.8/8.1)	—

今後も、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活用実績に基づくノウハウで、業務自動化の促進や改善に取り組み、お客さまのニューノーマルなビジネス環境の実現や、働き方におけるコミュニケーションの質の向上に貢献していきます。

■今回の発表に関するコメント

株式会社エーアイスクエア 代表取締役 石田 正樹 様

株式会社エーアイスクエアはこの度、日立ソリューションズ・テクノロジーが音声テキスト化ソフトウェア「Ruby Dictation」を機能強化されたことを歓迎します。今回の機能強化に併せて、当社が提供する「クラウド型音声認識サービス」上での「Ruby Dictation」の運用を開始します。これにより、議事録作成、コールセンター対応などの音声テキスト化に加え、当社の自動要約・分類システム「QuickSummary」との連携による業務の自動化・高度化が可能となります。「Ruby Dictation」の高い認識精度と追加学習機能は、当社顧客の業務においても多大な効果を発揮すると確信しています。

株式会社コムデザイン 代表取締役社長 寺尾 憲二 様

株式会社コムデザインは、日立ソリューションズ・テクノロジーの「Ruby Dictation」機能強化を、心より歓迎します。コールセンターのインフラであるクラウド CTI サービス「CT-e1/SaaS」を提供する弊社では、コールセンターにおける一層のサービス向上の実現には、高精度な音声テキスト化が必須であると確信し、音声テキスト化サービスも提供中です。「Ruby Dictation」は、現在サービス提供に向けて検証をしている段階ですが、音声認識エンジンの一つとして高い認識結果が確認できています。お客さまによりよいサービスを提供できること、また音声のテキスト化にとどまらずさらなる機能追加にも期待しています。

■コンタクトセンター向け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/Contact_centre/index.html

■商標注記

- ・QuickSummary は、株式会社エーアイスクエアの登録商標です。
- ・CT-e1/SaaS は、株式会社コムデザインの登録商標です。
- ・Linux は、Linus Torvalds 氏の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- ・Red Hat Enterprise Linux は、米国およびその他の国における Red Hat, Inc.の登録商標です。
- ・CentOS は、CentOS ltd.の商標または登録商標です。

■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

経営企画部 [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。
