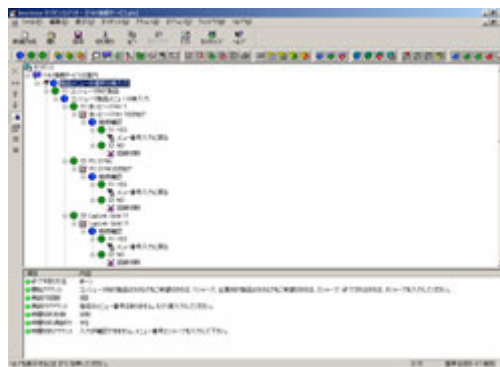


2005年3月17日

携帯電話などからの「声」を解析して、さまざまな案内やサービスを可能にする

音声認識エンジン搭載の中小規模向け CTI※1 システムを新開発！ — CTI システム構築ツール 「InnoVoice Ver 3.2 SR※2」 を販売開始 —

通信ソフトの開発メーカーである株式会社インターコム（〒110-8654 東京都台東区台東1-3-5反町ビル、TEL 03-3839-6231、資本金 8,400万円、高橋啓介社長）はこのほど、Windows サーバー OS をベースにしたパソコンを用いて、中小企業の電話対応窓口業務での大幅な業務効率化/省力化を可能にする、音声認識エンジン搭載の低価格 CTI（音声/FAX 自動応答）システム構築ツールを新開発。「商品名：InnoVoice Ver 3.2 SR（イノボイスバージョン3.2 エスアール）」を、2005年4月1日より全国一斉に販売開始します。



ガイダンスエディタ画面



ガイダンステスト画面

ほとんどの市場で規模が縮小し、顧客数も減少してきている近年、企業においては生き残りをかけて、更なる顧客満足度の向上と業務効率化によるコスト削減の両立が求められています。そんな中、電話対応での窓口業務や FAX を活用した送受信業務の効率化を支援するインテリジェントな CTI システムや FAX サーバー システムの導入が活発になってきています。

本商品は、比較的小規模企業をターゲットとした安価で簡単な CTI システム構築ツールとして、6年程前に発売開始いたしました。Sier や販社、エンドユーザーからの要望を反映し開発したこれまでのノウハウに加えて、今回新たに (1) 音声認識機能、(2) 最大16回線まで対応回線数を拡大 といった機能を追加しました。これにより従来以上にシステム構築の柔軟性が向上し、より大きな顧客満足を提供するシステムの構築が可能になりました。新機能の詳細は以下の通りです。

(1) 音声認識機能の搭載による、音声応答ガイダンスの利便性/柔軟性を強化

従来の InnoVoice システムでは、音声ガイダンスに対してボタン操作による応答処理が必須となっていました。そのため、例えば万人の利用が想定される公共の情報案内サービスでは、年配の方が煩わしいボタン操作のために間違っただけの情報を取得してしまったり、あるいは携帯電話から各種サービスを利用している方にとっては、いちいち耳元から携帯端末を外してボタン操作を行う必要があるなど、利用者の利便性に欠けるケースがありました。

今回の音声認識対応により、利用者の声を認識してガイダンスの進行が可能になりますので、年配の方々を含め、より手軽に利用できるバリアフリーを意識したシステムの構築が可能になります。特に選択肢の多い各種情報サービスの場合、ガイダンスの構築内容によっては、利用者の応答一声だけで目的の情報を取り出せるようになり、確実にユーザビリティの向上が望めます。

(2) 最大で16回線規模のシステム構築に対応、問い合わせ窓口の集約も可能に

従来8回線までだった対応回線数を16回線へと拡大することで、小規模システムだけでなく中規模システムの構築も可能になりました。対応回線規模を拡大したことで、例えば、拠点毎に設けていた各種問い合わせ窓口を本社に集約して、運用の効率化やコスト削減を計ることが可能になったり、あるいは既存の顧客管理システムなどと連携させることで、各種サポートセンター システムの構築も可能となります。

なお、一般的にシステムの規模が拡大すればそれだけシステム構築も複雑になりがちですが、本商品では、従来からご提供しているシステム構築支援ツール ガイダンス エディタ や、各種業務向けにご用意している アプリケーション テンプレート を利用して、非常に簡単な作業でシステムを構築できます。

従来からの "低価格" "簡単" といった特長はそのままに、利用者の利便性と満足度の向上に欠かせない機能が加わった InnoVoice システムは、今後も業務に応じた最適な CTI システムをご提案して参ります。

※1 CTI (Computer Telephony Integration) : 電話や FAX とコンピュータ システムとを統合する技術。顧客に電話で対応する業務などに広く利用されている。

※2 SR (Speech Recognition) : 音声認識

商品概要 / 販売スケジュール

商品名 : InnoVoice Ver 3.2 SR

価格 : オープン価格

発売日 : 2005年4月1日

初年度販売予定 : 200セット

商品情報ホームページ : <https://www.intercom.co.jp/inno/>

商品画像 : <https://www.intercom.co.jp/press/imgdata/2005/>

PDFカタログ : <https://www.intercom.co.jp/download/catalog.html>
