

岩崎通信機(株)との通話音声テキスト化サービスの共同開発について

株式会社NSD（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：今城義和、東証1部 9759）のグループ会社である株式会社NSD先端技術研究所（以下、研究所）は、協業企業である岩崎通信機株式会社（以下、岩崎通信機）と音声認識技術を活用し、下記のとおり、ビジネスホンの内線・外線・会議通話に対応する通話音声テキスト化サービスを共同開発し、PoC（概念実証・価値検証）を開始しました。

記

【共同開発の背景】

岩崎通信機は、主力事業であるビジネスホンを使ったDX（デジタルトランスフォーメーション）の推進に向け、音声データの分析や利活用に関する調査・研究を進めていました。このような中、研究所は、活字データ蓄積処理及び自然言語解析技術の研究・開発に強みを持っていることから、両社が有する得意分野を活かし新たなサービスの共同開発（※）に取り組むこととなりました。

そのファーストステップとして、「通話音声テキスト化サービス」を共同で試作し、岩崎通信機の小規模事業所向けビジネスホン「Frespec-s」に搭載し、PoCを行ったうえで2022年度中に岩崎通信機のビジネスホンへの本格的な搭載を予定しています。

また、研究所は、岩崎通信機のDX推進を支援するとともに、今回のPoCを通して顧客ニーズの把握や、実用化に向けた更なる精度向上、ナレッジ蓄積を推進していきます。

（※）共同開発における両社の役割

- ① 岩崎通信機は、Frespec-s から通話情報・通話音声を取得し、通話録音、テキスト化を行い、サードパーティーによる様々なサービスの提供が可能となるプラットフォームを開発しました。
- ② 研究所は音声認識ソリューションの資産を活用し、岩崎通信機のプラットフォームから通話音声データを取得し、ビジネスホン端末利用者ごとに、音声および変換されたテキストデータを表示、取得、検索が可能となるアプリケーションを開発しました。

【通話音声テキスト化サービスの特長】

- ・ Frespec-s の内線、外線、及び会議通話における音声を録音し、話者を識別して Web ブラウザにテキスト表示します。
- ・ テキストは時系列に表示され、テキストによる通話の検索、テキスト化データの表示、音声再生ができます。
- ・ 受信メールを確認するような感覚で、営業活動や受発注の受付などの通話内容の確認が出来ます。
- ・ 通話種別（内線通話、外線通話、会議通話）、回線種別（IP、ISDN、アナログ）、端末種別（多機能電話機、単独電話機、デジタルコードレス）を問わず、すべての通話に対応します。



【想定している利用シーン】

通話内容をテキストで記録し、検索やコピーを可能とすることにより下記のような様々な業種業態での活用を想定しております。

- ・ 工場・プラント : 業務指示の監督業務の効率化や報告業務の効率化など
- ・ 商業施設 : 店舗報告業務の効率化や顧客対応の監督業務の効率化など
- ・ ホテル : 電話予約の確認や顧客対応の監督業務の効率化など
- ・ ナースコール : インシデント報告の効率化や監督業務の効率化など
- ・ 小規模コールセンター : 受発注内容の確認、監督業務の効率化など

将来的には、チャットボット連携や要注意発言の検知なども視野にいれております。

以 上

本件に関するお問い合わせ先

株式会社NSD 市場開拓事業部 デジタルイノベーション営業部

TEL : 03-3257-9121

E-mail: ml-disales@nsd.co.jp

岩崎通信機株式会社 会社概要

- 【 設 立 】 1938 年 8 月 14 日
- 【 所 在 地 】 東京都杉並区久我山 1 丁目 7 番 41 号
- 【 代 表 者 】 代表取締役社長 西戸徹
- 【 資 本 金 】 60 億円 (2021 年 3 月 31 日現在)
- 【 事 業 内 容 】 ・ 情報通信、印刷システム、電子計測分野における機器の
開発、製造、販売及びサービスの提供
- 【 U R L 】 <https://www.iwatsu.co.jp/>