

音声テキストアドオン



コールセンター、会議での発話内容を音声認識したデータをまとめあげ、不要語などを削除するアドオンツールです。

会話内容

会話識別子	発話者	発話内容
201711281	OP	お電話ありがとうございます。保険コールセンタータナカでございます。
201711281	CU	もしもし。
201711281	OP	はい。
201711281	CU	コバヤシショウケンさん。
201711281	OP	はい。コバヤシ保険でございます。
201711281	CU	それでお宅はどこ横浜。
201711281	OP	こちらは東京本社のコールセンターにかかっております。
201711281	CU	あそうですか。
201711281	OP	はい。
201711281	CU	ちょっとお
201711281	OP	はい。どう
201711281	CU	そのまーあ
201711281	OP	はい。

整形後

会話識別子	発話者	発話内容
20171128130	CU	それでお宅はどこ横浜。そのまーあの一解約申し込んだんですよ。もう3ヶ月か4ヶ月ぐらい前に、あの定期でそのまま解約したのか手続き進めてるのかなど。それにしちゃ遅いなど
20802120	CU	ふとの中それしか入ってなくて置いていかれただけなので。どれを提出するのかしらとかね。読めばいいんだらうけども。そうですね。その方が助かり。もしあれだったら担当の人書いて入院給付金を請求するにあたって。本人からともう亡くなってらるんですよ。えっとー入院給付金を請求するのは、あくまでも法定相になるっていうふうに聞いたんですが。そ

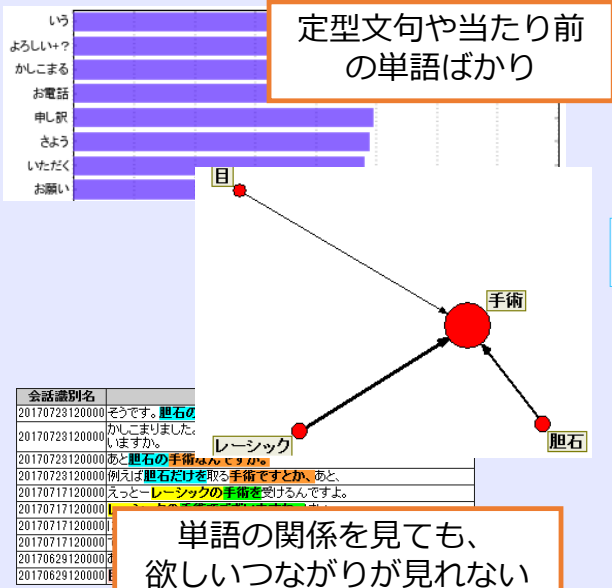
分析不要の表現を自動的に削除

音声テキストアドオンで整形

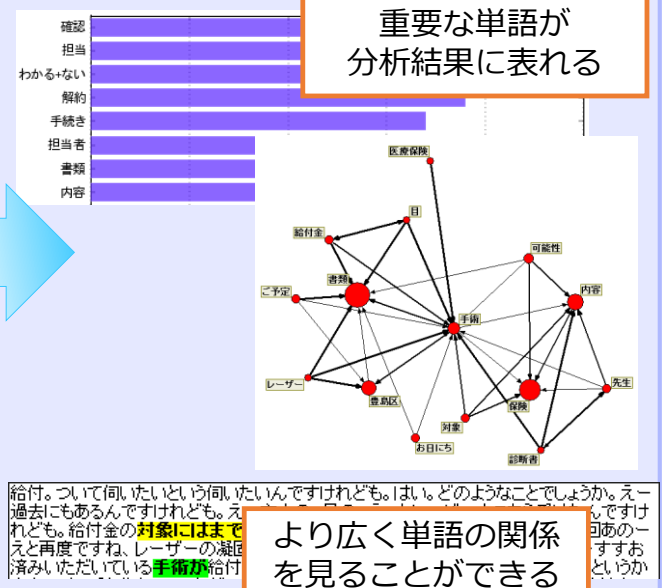
OP : オペレーター
CU : カスタマー

Text Mining Studioで分析

整形前



整形後



テキストマイニングの分析前にデータを整形し、大幅に作業効率を向上させるためのアドオンツールです！

【音声テキストアドオン 主な機能】

- ◎ 音声認識ソフト **AmiVoice®** からのデータの検索・取込
- ◎ 分析に不要な表現（あいづち、顧客情報確認部分）の削除
- ◎ 通話ごと、オペレータごとなどの発話内容が分析できるようにまとめ上げ
- ◎ マスター情報との連結

The screenshot shows the '新規プロジェクト * - 音声テキストアドオン' window. On the left, there are three main sections: '入力データ取込' (Import Input Data), 'データ加工' (Data Processing), and '実行結果の出力' (Output of Execution Results). The 'AmiVoice® から取込' button is highlighted in the first section. The '不要なテキストを行ごと削除する' (Delete unnecessary text by line) and 'キー列を指定して複数の行を1行に連結する' (Link multiple rows into one row by specifying key columns) buttons are highlighted in the second section. The main area shows a list of call records with columns for '会話識別子' (Conversation ID), '発話内容' (Speech Content), and '相手' (Counterparty). A '再取得' (Refresh) button is visible above the list. A '表示列の選択' (Select Display Columns) dialog is open, showing '発話内容' and '相手' selected. A '削除' (Delete) button is shown in a separate box, pointing to the '発話内容' column in the list.

入力データ

音声認識したデータ

出力データ

整形済みのデータ（CSVファイル）

動作環境

Text Mining Studio動作環境をご参照ください。
（アドオンツールのため**Text Mining Studio**がインストールされている環境でのみ稼動致します。）

発話内容のまとめ上げ

20170802120000	OP	お待ちいたしました。
20170802120000	CU	はい。
20170802120000	OP	はい。えー確認いたしました所あの書類は同意書を作成はさせていただきますいたんですがもしかしら担当者ですね。
20170802120000	CU	え。
20170802120000	OP	私忘れていたかもしれませんが一度。
20170802120000	CU	ふとの中それしか入ってなくて置いていかれただけなので。
20170802120000	OP	さようでしたか。
20170802120000	CU	どれを提出するのかしらとかね。
20170802120000	CU	読めばいいんだろうけども。
20170802120000	OP	さようでございますか。かしこまりました。ええではですね。同意書もあのご持参させていただきましてえー一度ご訪問の上ご説明させていただいてよろしいですか。
20170802120000	CU	そうですね。その方が助かり。
20170802120000	OP	かしこまりました。
20170802120000	CU	もしあれだったら担当の人書いてもらってできないんですかね。
20170802120000	CU	何か全然顔見てないですか。なんかちょっと私なんか押しなんですよね。

AmiVoice®以外の
ソフトで認識された
データでもcsvファイル
であれば対応可能

NTT DATA 株式会社 NTTデータ 数理システム

〒160-0016

東京都新宿区信濃町35番地 信濃町煉瓦館 1階

TEL : 03 - 3358 - 6681

【URL】 <http://www.msi.co.jp/tmstudio/>

FAX : 03 - 3358 - 1727

【E-mail】 tmstudio-info@msi.co.jp

営業部 TMS担当