



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	そのまーま
201711281	OP	はい。

整形後

会話識別子	発話者	発話内容
2017112813	CU	それでお宅はどこ横浜。そのまーあのー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
2080212	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。読めばいいんだろうけども。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るとは。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

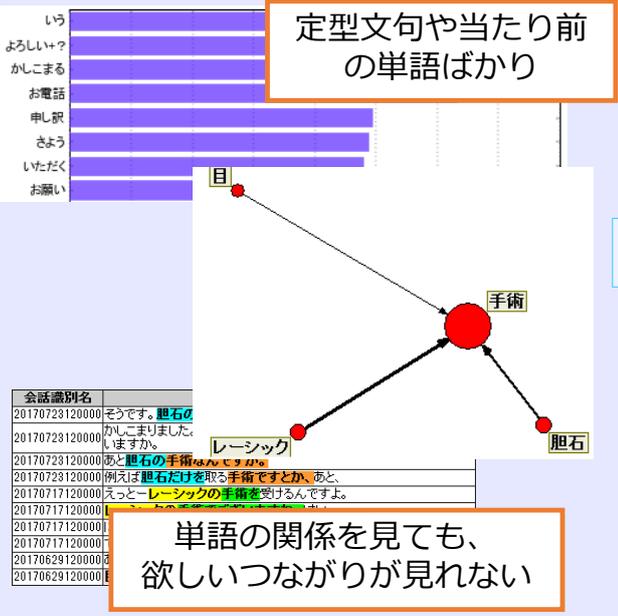
分析不要の表現を自動的に削除

音声テキストアドオンで整形

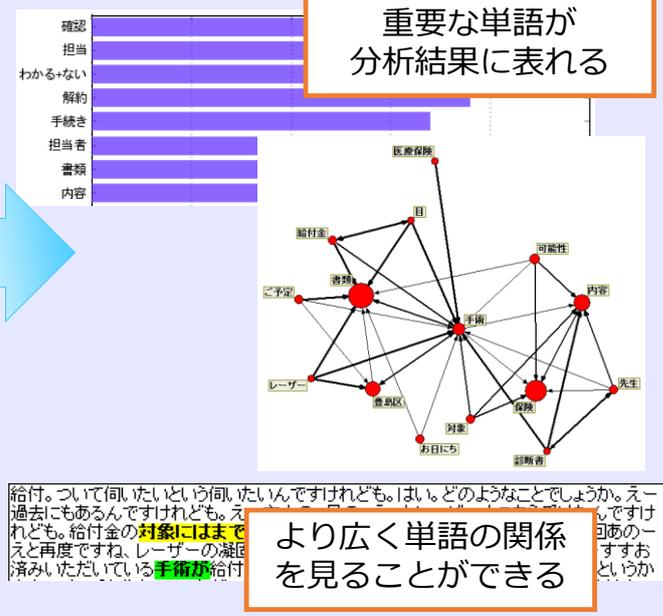
OP : オペレーター
CU : カスタマー

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

AmiVoice® からの検索・取込

不要な表現の削除

削除

発話内容のまとめ上げ

通話ID	発話内容	相手
20170802120000	お待ちいたしました。	OP
20170802120000	はい。	CU
20170802120000	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んですがもしかしら担当者ですかね。	OP
20170802120000	え。	CU
20170802120000	私忘れていたかもしれませんか一度。	OP
20170802120000	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。	CU
20170802120000	さようでしたか。	OP
20170802120000	どれを提出するのかしらとかね。	CU
20170802120000	読めまいんだらうけども。	CU
20170802120000	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。同意書もあの一持参させていただきようとしてえ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。	OP
20170802120000	そうですね。その方が助かり。	CU
20170802120000	かしこまりました。	OP
20170802120000	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。	CU
20170802120000	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かね。	CU

通話ID	発話内容	相手
1	発話内容	お電話ありがとうございます
2	発話内容	もしもし。
3	発話内容	はい。
4	発話内容	コバヤシジョウケンさん。
5	発話内容	はい。コバヤシ保険でございます。
6	発話内容	それでお宅はどこ横浜。
7	発話内容	こちらは東京本社のコールセンターでございますか。
8	発話内容	あそうですか。
9	発話内容	はい。
10	発話内容	ちょっとお尋ねしますけどね。
11	発話内容	はい。どうぞ。
12	発話内容	そのまーあのー解約申し込

20171128130000	CU	それでお宅はどこ横浜。そのまーあのー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と。それにしちゃ遅いなと。
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。どれを提出するのかしらとかね。読めまいんだらうけども。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もらってできないんですかね。
20170801120000	CU	入院給付金を請求するにあたって。本人からえっともう亡くなってるとはですね。えっと入院給付金を請求するのは、あくまでも法定相続人になるっていうふう聞いたんですが。それってどういふことか。ご説明いただけますか。

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。）

**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】 <https://www.msi.co.jp/tmstudio/>

FAX : 03 - 3358 - 1727

【E-mail】 vmstudio-info@ml.msi.co.jp

営業部 TMS担当