



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

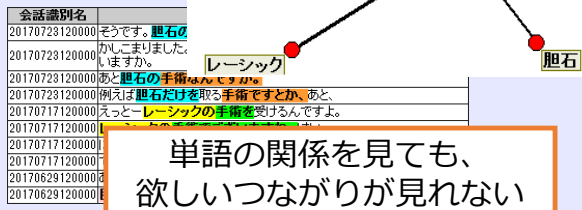
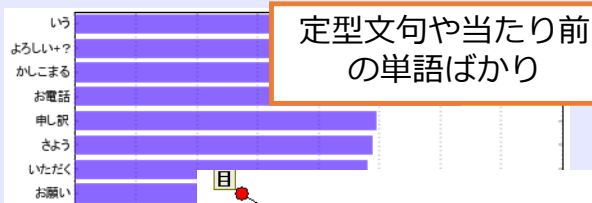
分析不要の表現を自動的に削除

音声テキストアドオンで整形

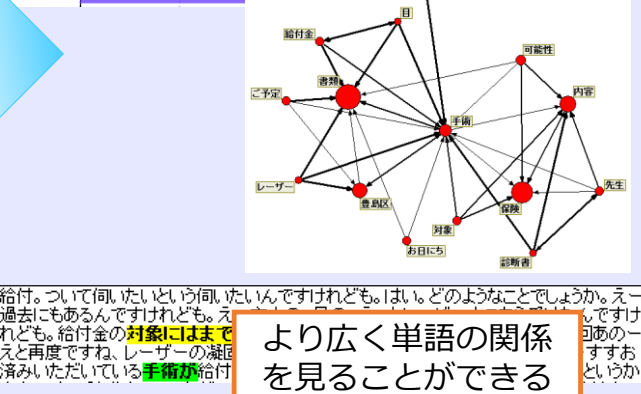
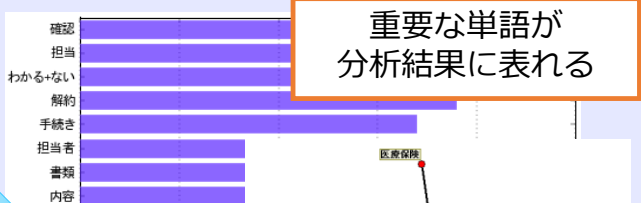
OP : オペレーター
CU : カスタマー

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' (Input Data Import) with 'AmiVoice® から取込' and 'ファイル取込' buttons; 'データ加工' (Data Processing) with '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; and '他のファイルからマスターデータを読み込む' (Load master data from other files) with a 'マスター結合' button. The main area shows '実行結果リスト' (Execution Results List) with columns for '会話識別子' (Conversation ID) and '発話内容' (Speech Content). A '表示列の選択' (Select display columns) dialog is open. On the right, there are two preview windows: the top one shows 'AmiVoice® からの検索・取込' (Search and Import from AmiVoice®) with a list of conversation IDs and their corresponding speech content; the middle one shows '不要な表現の削除' (Deletion of unnecessary expressions) with a table of speech content where some lines are marked for deletion; the bottom one shows '発話内容のまとめ上げ' (Summary of speech content) with a table of conversation IDs and their corresponding speech content.

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。）

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

AmiVoice® は株式会社アドバンスト・メディアの登録商標です。

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