

NamiSense

音声テキスト変換・感情分析ソリューション

お客様の声から
ビジネスのインサイトを発見



NamiSenseは、音声テキスト変換・感情分析ソリューションです。

音声認識アルゴリズムによりコールセンター、店舗、対面でのリアルタイムな会話や録音ファイルをテキスト変換でデジタル化し、話者の感情・態度、主な話題や発言の意図などを高度なAIアルゴリズムを使用して分析します。

お客様の課題

膨大な音声データからランダムで人間が内容を確認して分析を行うことは、精度が低く時間とコストもかかる

音声データからの文字起こしでは話者を特定できず、データ分析が難しい

ノイズの多い環境で収録された音声は、データとして活用できない

ソリューション

音声テキスト変換ソフトで全ての音声データをテキストに変換し、AIが自動的に課題を発見、集計と分析を行う

声紋認証技術で話者分離を行い、自動的に対象となるデータだけを正確に抽出し分析

環境ノイズ除去技術により、高品質の入力データ取得を実現

機能



音声から テキスト変換

小売業、薬局、通信、金融・銀行等をはじめ、様々な業界関連の会話・音声ファイルを高精度・高再現率で文字起こし



話者特定・ 分離

機械学習技術による声紋認証を利用して迅速に話者を特定した上で、分析のインプット情報として必要なデータを分離・抽出



環境ノイズ除去の 録音

高度なディープニューラルネットワークによってバックグラウンドノイズが除去され、音声損失の低減された音声を収録



AIにより感情・ ビジネスインサイド分析

ルールベースアプローチと機械学習技術を活用し、感情分析、トレンドのトピックの検出等によりビジネス開発を支援

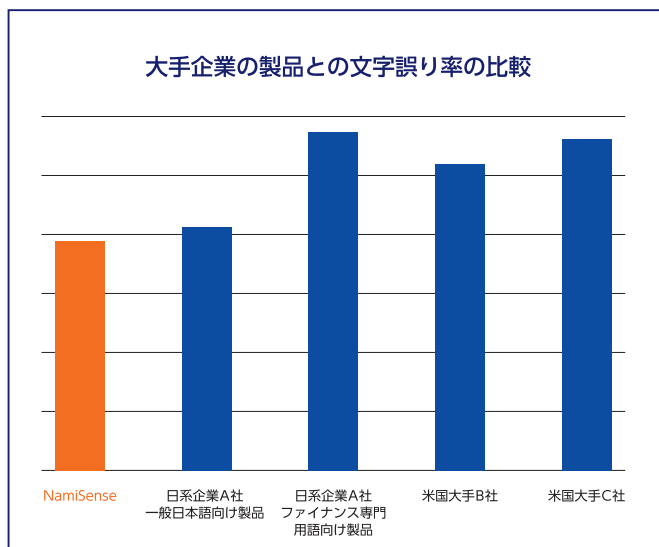
選ばれる理由

強力な翻訳エンジン

- データモデリングに適応、半教師学習アプローチを適用
- 高精度なテキスト変換（特定の業界においては95%以上の精度を実現）
- 環境ノイズや多人数発話に強い

高精度の自然言語処理エンジン

- 非結合的な表現形式を持つインフォーマル・テキスト領域向け自然言語処理エンジン
- コンテキスト依存性を持つ長い会話に対応した自然言語処理システム



データ処理の流れ



ユースケース



危機の検出と警告

顧客の不満、怒り、苦情などを発見し、管理者へ警告を自動送信



エージェント・スコアリング

コールスタッフのサービス品質の管理と改善



自動音声サポート

ボイスボットやチャットボットが、顧客のよくある質問に自動的に対応



顧客分析

顧客とのやり取りからインサイトを得る

成功事例

ビジネス課題

- 代理店の生産性を測定したい
- 顧客がどのような話題、製品、サービスについて電話をかけているのかデータを収集し、レポートを出力
- 顧客満足度の測定

技術的な課題

- 低音質のコールセンター音声（バックグラウンドノイズ、低サンプルレート）
- ローカルな会話や方言

成果

- コールセンターのサービス・生産性の評価
- 顧客満足度スコアレポート
- トレンドトピックのダッシュボード
- ビジネス開発のインプット情報（効率的にサポート体制、パーソナライズされた広告、新規事業企画など）

