

BIZTEL 新バージョン 2.7 で「ステレオ通話録音データ取得 API」を提供 既存 API の機能拡張によって音声認識/テキスト化・AI 活用を促進

クラウド型コールセンターシステムの「BIZTEL（ビズテル）」を展開する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治）は、通話録音データをもとに音声認識/テキスト化や AI サービスとの連係を実現する「ステレオ通話録音機能」および「ステレオ通話録音データ取得 API」を実装した新バージョン 2.7 の提供を本日 2017 年 10 月 23 日（月）より開始します。

「BIZTEL」は、ビジネス向けクラウド型電話システムのパイオニアとして、ビジネスフォンやコールセンターシステム、モバイル端末の内線化など幅広いサービスを展開しています。通常のオフィスはもちろん、コールセンターや在宅ワークなどの幅広いシーンで活用されており、導入実績はおよそ 950 社にのびります。

コールセンター運営では、通話内容を録音し、そのデータを業務改善や応対証跡として利用することが一般的になっており、録音された音声は、テキストデータを作成する作業、いわゆる「聞き起こし」にも多く利用されています。しかし、この作業は多くの時間と労力を要することから「自動化したい」といったリクエストが多く寄せられているほか、「テキスト化されたデータをさらに分析等に活用したい」といったニーズも高まっています。

■ 通話データをオペレーター側と顧客側で分離。テキスト化の精度向上へ

今回提供する「ステレオ通話録音データ取得 API」では、通話データを顧客側の音声（上り）・オペレーター側の音声（下り）の 2 チャンネルに分離。両者が同時に話していたとしても、チャンネルが分離されていることによって音声認識/テキスト化の精度をあげることが可能となります。本サービスは、この 2 チャンネルの音声データを送受信するための API を提供するものです。

■ ステレオ通話録音データ取得 API のふたつの機能

【 1. 通知 API 】

通話の終了をトリガーに、BIZTEL サーバがお客さまのシステムに対して通話を特定するための ID や認証トークン等の付随情報と録音データのファイル名をお客さま側の録音ファイル取得サーバに対して通知します。

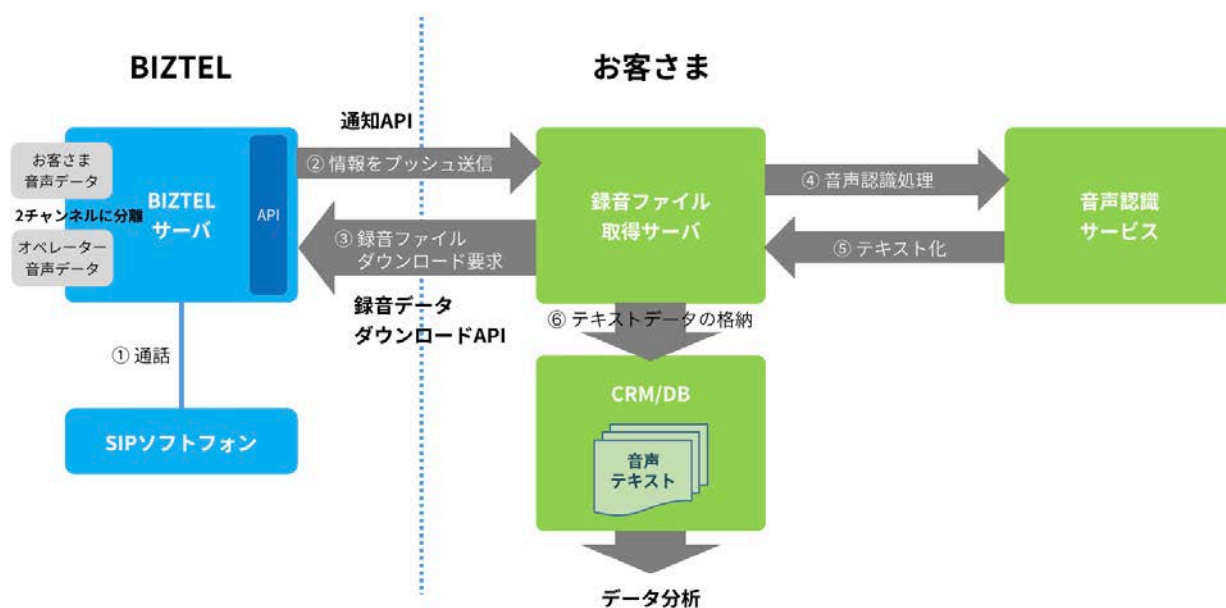
【 2. 録音データダウンロード API 】

その後、お客さま側の録音ファイル取得サーバから「通知 API」が引き渡した通話を特定するための ID や認証トークン等のパラメータとともに該当の録音データのダウンロードリクエストを「録音データダウンロード API」に送信。同 API は、正常にダウンロードされたか否かの処理結果を戻します。

■ 通話内容のテキスト化の他、ビッグデータ分析や翻訳など活用方法は無限大

今回提供する「ステレオ通話録音データ取得 API」を活用することによって、通話終了後すぐに通話内容をテキスト化するシステムの構築が可能となり、オペレーターの「後処理」のスピードアップや精度向上など、コールセンター業務の効率化が実現します。また、通話のテキスト化により、全通話データを対象とした特定キーワードの抽出や通話内容の可視化、他の言語への翻訳といったことも自動化できるようになります。

■ サービスイメージ図



BIZTEL では、今後も「コールセンター業務を総合的に支援するプラットフォーム」として、業務の効率化に貢献するさまざまなサービスを企画・開発してまいります。

■ 料金表

	プラン	初期費用	月間利用料	備考
API (ステレオ録音) オプションサービス	ライト	50,000 円	20,000 円	音声認識システムや録音ファイル取得サーバはお客さま側で用意が必要。
	スタンダード	100,000 円	40,000 円	

BIZTEL (ビズテル) について

BIZTEL は、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして、企業向け電話サービスを幅広く展開しています。インターネットと PC さえあればコンタクトセンターが構築できる「 BIZTEL コールセンター 」や、スマートフォン・PHS の内線化が手軽に行える「 BIZTEL モバイル 」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。今後も先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを順次提供予定です。サービスの詳細は、<http://biztel.jp/> をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティングを軸として、クラウド型ホスティングやクラウド型テレフォニーサービス、セキュリティプラットフォームサービスなど、さまざまなインターネット関連サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011 年 10 月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。事業内容の詳細は、<http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先
株式会社リンク 担当：内木場 〒107-0052 東京都港区赤坂 7 丁目 3 番 37 号 カナダ大使館ビル 1 階 TEL：0120-948-135 / FAX：03-6867-0216 / Email： pr@biztel.jp