

声を認識、電話応答

プロネットがソフト提供

システム開発のプロネット(神戸市、金子真己社長)は五日、電話で相手の

音声認識して自動応答するソフトの提供を始める。ソフトの期間貸し(ASP)形式での提供で、月額利用料は三万円。従来同様のシステムは一千万円以上の導入費が必要だったという。コールセンターや受付業務での利用を見込み、低コストを武器に拡販、三年後に一億円の売り上げを目指す。

開発したソフトは「ボイスカスタマイザー」。応答で想定される言葉や

単語をあらかじめ登録しておけば、聞き取って合成音声で対応する。

登録できる単語や言葉の分量に制限は無いが、一度に聞き取れるのは三十秒以内の言葉に限る。通常の速さで雑音が少ない状況なら問題なく聞き取れるという。顧客企業の電話回線から同社のデータセンターに転送して対応する。

従来、同様のシステムはユーザーに応じてソフトを一から組み上げており、導入コストの削減が難しかった。

同社はシステムの根幹

となる基本ソフトに、ユーザーごとに想定される言葉や単語をはめこむ方式を採用。ソフトの汎用性を高めたことで、低コストでのサービス提供を実現した。