



通話録音システム
voistore TOV
製品概要

<https://alfacom.jp/>

アルファコム株式会社

目次

1.	会社案内	p 3	⑩	統計/分析	p 2 1
2.	voistore TOVとは	p 4 ~ 5	⑪	権限設定	p 2 2
3.	機能一覧	p 6	⑫	権限設定詳細	p 2 3
①	基本機能	p 7 ~ 8	5.	オプション機能	p 2 4 ~ 3 7
②	オプション機能	p 9	①	条件削除機能	p 2 5
4.	基本機能画面一覧	p 1 0 ~ 2 3	②	内線別圧縮形式設定機能	p 2 6
①	ダッシュボード	p 1 1	③	バックアップ時再圧縮機能	p 2 7
②	検索	p 1 2	④	オペレーター括登録機能	p 2 8
③	追加検索条件	p 1 3	⑤	スクリーンレコーダー	p 2 9 ~ 3 0
④	再生	p 1 4 ~ 1 5	⑥	対面録音	p 3 1
⑤	通話推移	p 1 6	⑦	音声認識との連携	p 3 2
⑥	通話推移事例	p 1 7	⑧	感情解析との連携	p 3 3 ~ 3 7
⑦	履歴照会	p 1 8	6.	導入実績	p 3 8 ~ 4 0
⑧	モニタリング	p 1 9			
⑨	シートマップモニタリング(座席表)	p 2 0			



お客様へのシステム導入だけを目標とせず、
ご導入させて頂いたシステムにご満足頂き、
継続的にご利用頂きながら、お客様の企業経営に
貢献できる事を目指しています。

社名	アルファコム株式会社
所在地	東京都千代田区東松下町41-1 H1O神田3F
代表者	松原 悟
設立	1998年1月(会社登記年月:1989年11月)
設立者	ファウンダー 中尾 修
事業内容	ソリューション事業 (コールセンターシステム構築・運用支援・システム販売)

通話録音統合管理システム



チャットサポート対応システム





1. voistore TOVとは

コンタクトセンター向けの使いやすい通話録音システムです！

柔軟性

局線、内線、アナログ、デジタル、IP、SIPなどのレコーディングをサポートし、小規模から大規模まで柔軟な構成に対応

AVAYA・Genesys・NEC・Ciscoといった様々なPBXやCTI、CRM、PDSとの連携が可能
オプション機能が豊富にあり、お客様に合わせた運用が可能

信頼性

voistoreシリーズ通算**15,000ch以上100サイト**で導入実績あり

音声ファイルは、**独自ファイルにて暗号化**

※音声ファイルは録音サーバに保存される暗号化されたデータ(DSFファイル)と定義し、録音ファイルはWeb上で検索・再生・保存できるファイルと定義する。

権限設定機能、ログ管理機能が充実

操作性

現場の声を反映し、ユーザ視点での操作性を追求、**直観的に操作できる**ため、最低限のトレーニングで操作可能

HTML5をベースとし、**Chrome、MS Edge、モバイルWeb**といった様々なWebブラウザに対応



2. 機能一覧



- ① 基本機能
- ② オプション機能

機能一覧

①基本機能

項目	内容
検索(追加検索条件)	録音日時指定、発信元番号、コールタイプ、内線番号、オペレータID、オペレータ名、タグで検索可能
検索結果保存	検索を実施した結果をすべてExcel保存が可能
再生時の音声の波形表示	音声の再生と同時に音声の波形を表示 波形をクリックして聞きたい音声に移動可能
再生フラグ	グラフをクリックして聞きたい音声に移動可能
再生速度調整	0.5~3.0倍速まで0.1刻みに調整可能
区間指定繰り返し再生	区間を指定し繰り返し再生が可能
指定音声連続再生	複数の音声を選択し、連続して再生可能
音声保存	MP3、MP4、WAV、FLAC
転送呼(UCID一括検索)・再生	UCID検索による転送呼再生
通話推移	各オペレータが1日どのようなコール業務を行っていたかを色別（コールタイプ毎）に表記 色分けされたグラフをダブルクリックでそのまま再生が可能

機能一覧

①基本機能

項目	内容
接続履歴	voistore Webに対しどのクライアント端末よりログインしたかを確認し、Excel保存が可能
イベント履歴	音声ファイルに対しどのような操作を行ったか「再生・保存」確認し、Excel保存が可能
音声データ収集	加工が不要なExcelにて出力が可能
音声ファイルのリストア	不要 ※NASの場合自動リストア
プレーヤのショートカットコマンド	voistore Webプレーヤ、CRMプレーヤ共に 再生・停止・早送り・巻き戻し・倍速再生などをキーボードのみで操作が可能
通話保管ボックス	ログインし使用するアカウントごとに個別に検索した結果に対しフラグを立てる機能
リアルタイムモニタリング	通話中の音声をリアルタイムで再生が可能
追いかけて再生	リアルタイムモニタリング中の通話開始時に遡り、現在の通話まで追いかけて再生が可能
シートマップモニタリング(座席表)	実際のオペレータの座席に合わせて座席表作成が可能 ※内線ベースではなくユーザベース
統計情報表示	各ユーザ、グループ、内線別の統計情報を取得し、Excel保存が可能
権限設定	オペレータに与えた権限グループによって検索・再生の制限を設けることが可能

機能一覧

②オプション機能

項目	内容
音声認識	AmiVoiceとの連携が可能
感情解析	ESASとのリアルタイム・バッチ連携が可能
条件削除	サーバ内にグループを作成し、グループ毎に保存期間設定が可能
内線別圧縮形式設定	内線別に圧縮率にステレオ・モノラルやG.711・G.723などの設定が可能
バックアップ時再圧縮	音声認識率が高いG.711で録音し、 NASへ音声ファイルをバックアップする際は、圧縮率の高いG.723へ自動圧縮が可能
オペレーター一括登録	voistore Webより、DBにXLSファイルを読み込ませることにより、複数オペレータを一括で登録可能
スクリーンレコーダー	オペレーターのPC画面を監視・ログとして残し、 通話音声再生と同時に録画されたオペレータの操作画面を再生可能
対面録音	窓口に設置したインテリジェントマイクより集音⇒録音

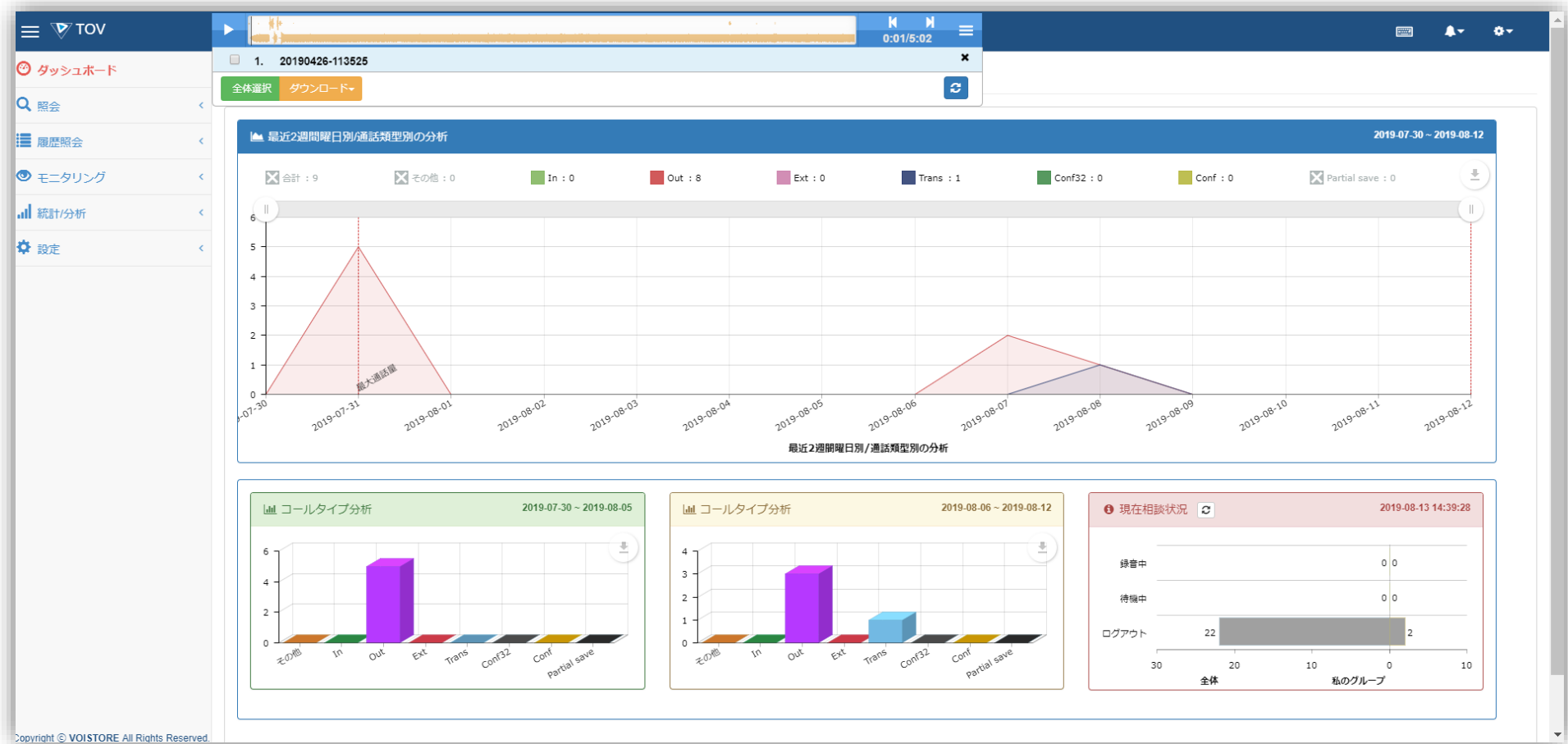
3. 基本機能画面一覧



- ① ダッシュボード
- ② 検索
- ③ 追加検索条件
- ④ 再生
- ⑤ 通話推移
- ⑥ 通話推移事例
- ⑦ 履歴照会
- ⑧ モニタリング
- ⑨ シートマップモニタリング(座席表)
- ⑩ 統計/分析
- ⑪ 権限設定
- ⑫ 権限設定詳細

基本機能

①ダッシュボード



・通話状況をグラフ化することにより瞬時に、直近 2 週間の通話状況を把握可能

※管理者向け

② 検索

The screenshot shows the Voicestore search interface. A yellow box highlights the search filters at the top, including date range (2019-04-01 to 2019-04-30), time range (00:00:00 to 23:59:59), and search criteria (ユーザー名, ユーザーID, 内線, お客様番号, 転送呼 (転送), Tag10(UCID)). A blue box labeled "再生プレーヤー" points to a play button icon. A blue box labeled "クイック検索" points to a magnifying glass icon. A blue box labeled "追加検索条件" points to a gear icon. A blue box labeled "検索結果をExport ※Excel 出力可能" points to an export icon. A blue box labeled "曖昧検索" points to a search input field at the bottom right. The main area displays a table of search results with columns for Group Name, User Name, User ID, Start Time, Duration, Line, Extension Number, Call Type, Outgoing Number, Customer Number, Transfer Call, Tags, and Repeat Count.

グループ名	ユーザー名	ユーザーID	通話開始時刻	通話時間	内線	発信元番号	コールタイプ	発信先番号	お客様番号	転送呼 (転送元>転送先)	タグ1	タグ2	タグ3	タグ4	Tag10(UCID)	再生回数	保存回数
D-Group			18:21:57	00:00:53	1001	1001	Out	05038210913	05038210913						00001001051556259054	0	1
D-Group			17:59:59	00:06:11	1001	1001	Out	08012364505	08012364505						00001001041556257757	1	1
D-Group			17:59:40	00:00:06	1001	1001	Out	117	117						00001001031556257745	0	0
F-Group	金太郎_2003	2003	2019-04-26 16:10:34	00:00:12	1003	1003	Out	08033018086	08033018086						00001001001556251194	0	2
E-Group	大西 二郎_2002	2002	2019-04-26 16:10:10	00:00:10	1002	1002	Out	08033018086	08033018086						00001000991556251171	2	3
D-Group	内村 葵_2001	2001	2019-04-26 16:09:51	00:00:08	1001	1001	Out	08033018086	08033018086						00001000981556251157	0	4
D-Group	内村 葵_2001	2001	2019-04-26 16:09:23	00:00:12	1001	1001	Out	117	117						00001000971556251129	3	0
D-Group	内村 葵_2001	2001	2019-04-26 11:35:25	00:05:02	1001	1001	Out	08012364505	08012364505								
F-Group	金太郎_2003	2003	2019-04-22 17:25:00	00:00:12	1003	1002	In	1003	1002								
E-Group	大西 二郎_2002	2002	2019-04-22 17:25:00	00:00:12	1002	1002	Out	1003	1003								
D-Group	内村 葵_2001	2001	2019-04-22 17:24:36	00:00:10	1001	1001	Out	08033018086	08033018086								
F-Group	金太郎_2003	2003	2019-04-22 17:24:11	00:00:11	1003	08033018086	In	63889514	08033018086				確認		00001007131555910043	8	0
C-Group	金太郎_2003	2003	2019-04-22 15:56:18	00:00:13	1003	1003	Out	08033018086	08033018086						00001007051555904761	1	1
C-Group	金太郎_2003	2003	2019-04-22 15:55:02	00:00:13	1003	08033018086	In	63889514	08033018086						00001007041555904693	2	1
C-Group	金太郎_2003	2003	2019-04-19 17:07:27	00:00:12	1003	1003	Out	117	117						00001006151555649858	0	0
A-Group	内村 葵_2001	2001	2019-04-19 17:07:16	00:00:06	1001	1001	Out	1002	1002						00001006141555649847	0	0
B-Group	大西 二郎_2002	2002	2019-04-19 17:07:16	00:00:06	1002	1001	In	1002	1001						00001006141555649847	0	0
A-Group	内村 葵_2001	2001	2019-04-19 16:47:09	00:00:16	1001	1001	Out	117	117						00001006131555648643	0	0
A-Group	内村 葵_2001	2001	2019-04-19 16:43:15	00:00:23	1001	1001	Out	117	117						00001006111555648409	0	0
B-Group	大西 二郎_2002	2002	2019-04-19 16:42:44	00:00:27	1002	1002	Out	117	117						00001006101555648377	0	0

- 録音開始日時、オペレータ氏名、オペレータID、内線番号、お客様電話番号、転送呼などで検索可能
- 検索項目はお客様に合わせて選択可能
- CTIやCRMと連携することでより詳細な検索キーを付与することが可能

③追加検索条件

The screenshot displays a call search interface with a sidebar on the left containing navigation options like 'ダッシュボード', '照会', '通話検索', '通話推移', '通話保管ボックス', '履歴照会', 'モニタリング', '統計/分析', and '設定'. The main area shows a table of call records with columns for 'グループ名', 'ユーザー名', 'ユーザーID', '通話開始時刻', '通話時間', and '内線'. A modal window titled '追加検索条件' (Additional Search Conditions) is open, allowing users to filter results. The modal includes fields for '通話:' (Call), 'コメント:' (Comment), and several criteria: 'タグ1:', 'タグ2:', '発信先番号:', and '追加条件選択'. A dropdown menu is shown for '追加条件選択', listing search criteria such as '発信元番号', 'コールタイプ', '通話開始時刻', '通話時間', 'ファイル名', '転送呼(発信元→発信先)', '発信元番号', and '発信先番号'. A blue box labeled 'クリック' (Click) points to the '追加条件選択' dropdown, and another blue box labeled '検索できる条件' (Searchable conditions) points to the dropdown menu.

- 録音日時やオペレータIDでの検索より、更にピンポイントに検索可能
- グループ名、コールタイプ、タグ情報、UCIDなど

基本機能

④再生

The screenshot displays the TOV Player interface with several callouts highlighting key features:

- 区間指定 繰り返し再生**: Callout pointing to the interval selection controls.
- ダウンロード**: Callout pointing to the download button.
- 音声の波形表示**: Callout pointing to the audio waveform display.
- 再生速度調整**: Callout pointing to the playback speed adjustment controls.
- タグ**: Callout pointing to the tag input field in the metadata table.

詳細情報		再生履歴		コメント	
グループ名	B-Group	ユーザー名	大西 二郎_2002		
ユーザーID	2002	通話開始時刻	2019-04-19 16:42:44		
通話時間	00:00:27	内線	1002		
発信元番号	1002	コールタイプ	Out		
発信先番号	117	お客様番号	117		
転送呼 (転送元→転送先)		タグ1	<input type="text"/>		
タグ2	<input type="text"/>	タグ3	<input type="text"/>		
タグ4	<input type="text"/>	Tag10(UCID)	00001006101555648377		
再生回数		保存回数			
レコーダID	1	CallID	5CB97BF4006B0001AC162DB1FBAE0481		
ファイル名	201904191164244-0002.DSF				

- 録音ファイルの該当区間を繰り返し再生可能
- 権限を持ったオペレータは録音ファイルのダウンロード可能
- 自由にタグを登録し、登録後はタグによる録音ファイルの検索可能

基本機能

④再生

The screenshot shows an audio player interface. At the top, there is a progress bar and playback controls (play, pause, stop, next, previous) with a timer showing 0:01/0:05. Below the player is a list of audio files:

- 1. 20211029-144800
- 2. 20211025-171743
- 3. 20211025-171241
- 4. 20211021-151027

Below the list are buttons for "全体選択" (Select All) and "ダウンロード" (Download). A blue box labeled "選択された音声リスト" (Selected audio list) points to the list of files.

Below the buttons is a table of call records:

<input type="checkbox"/>	グループ名	ユーザー名	ユーザーID	CallID	レコータID	内線番号	コールタ
<input checked="" type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	617B8B1001A700012C44FD82BA1E0108	1	1001	Out
<input checked="" type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2003	2003	617668270365000102004C4F4F5032CB	1	1003	Out
<input checked="" type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	617666F902FF000102004C4F4F503111	1	1001	Out
<input checked="" type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	617104530114000102004C4F4F503015	1	1001	Out
<input checked="" type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	6170F6EF00B7000102004C4F4F502FB9	1	1001	Out
<input type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	6170F6DE027C000102004C4F4F502EEE	1	1001	Out
<input type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	6170F60C03C1000102004C4F4F502D76	1	1002	Out
<input type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	6170F5EA0363000102004C4F4F502C2B	1	1001	Out

A blue box labeled "音声選択" (Audio selection) points to the checkboxes in the table.

The screenshot shows the download interface. At the top, there are date range selectors (2021-10-01 ~ 2021-10-31) and time range selectors (00:00:00 ~ 23:59:59). Below these are several action buttons: a list icon, a plus sign, a phone icon, a share icon, and a download icon. A dropdown menu is open over the download icon, showing the following options:

- mp3
- mp4
- wav
- flac

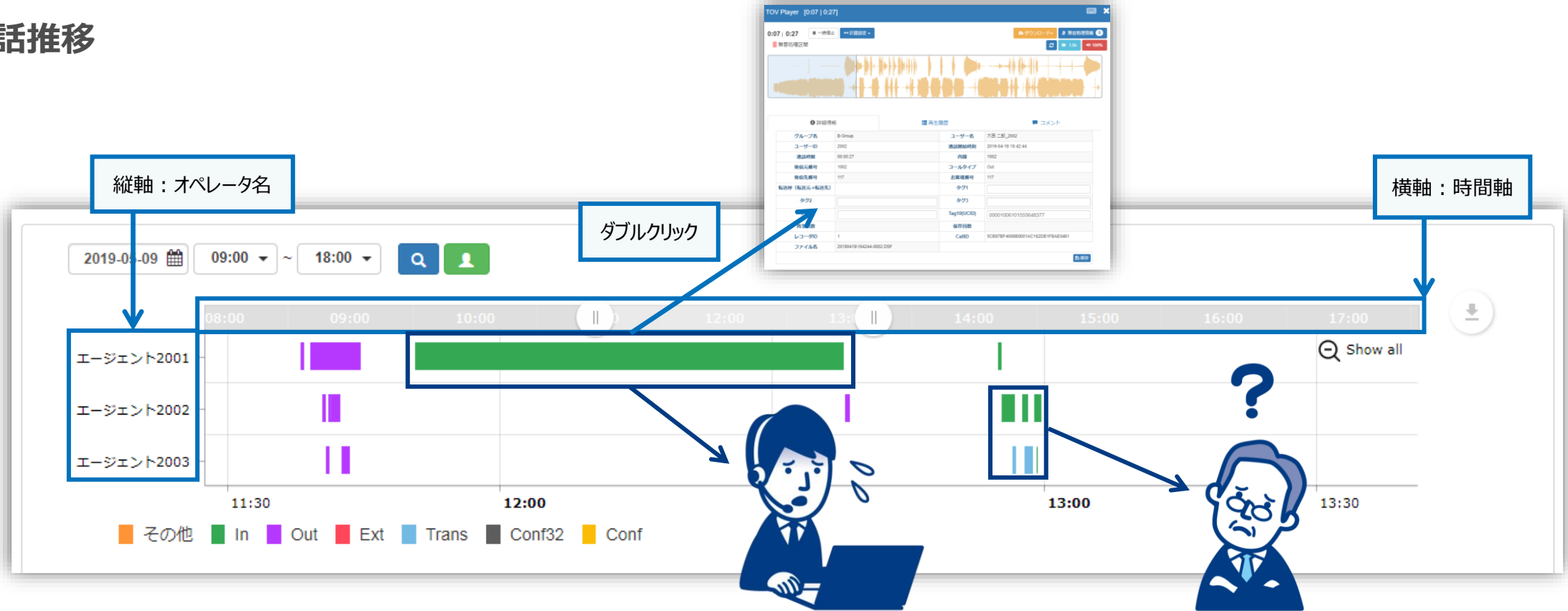
A blue box labeled "最大5つの音声を一括ダウンロード可能" (Up to 5 audio files can be downloaded at once) points to the download icon.

Below the dropdown is a table of call records:

<input type="checkbox"/>	グループ名	ユーザー名	ユーザーID	CallID
<input checked="" type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	617B8B1001A700012C44FD82BA1E0108
<input checked="" type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2003	2003	617668270365000102004C4F4F5032CB
<input checked="" type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	617666F902FF000102004C4F4F503111
<input checked="" type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	617104530114000102004C4F4F503015
<input checked="" type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	6170F6EF00B7000102004C4F4F502FB9
<input type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	6170F6DE027C000102004C4F4F502EEE
<input type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	6170F60C03C1000102004C4F4F502D76
<input type="checkbox"/>	TestGroup	Agent2001	2001	6170F5EA0363000102004C4F4F502C2B

- 複数の音声を選択し、連続で再生可能
- 最大5つの音声を一括でダウンロード可能

⑤ 通話推移

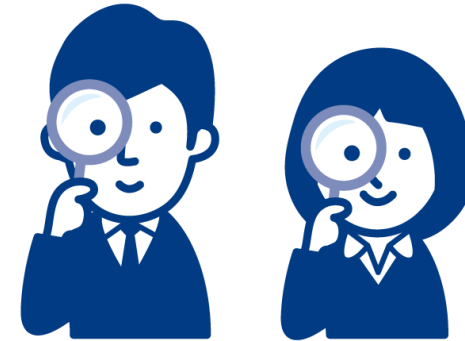


- 各オペレータが1日どのようなコール業務を行っていたかを色別（コールタイプ毎）に表記
- 色分けされたグラフをダブルクリックでそのまま再生が可能
- グループで絞った検索も可能 ※最大30人

⑥通話推移活用事例

活用事例①

- 転送通話が多いオペレータを集め、**なぜ転送するかを確認したところ自身で解決できず、上長に頻繁に転送していたことが確認できた。**
解決できなかったオペレーションを分析し**ナレッジ化**することで
以後の応対品質を向上し**センター全体の品質向上に成功した。**



活用事例②

- アウトバウンド業務にて各オペレータの状況を「通話推移」で確認したところ複数のオペレータが**通話と通話の間の時間が非常に長い**（次の通話に移るまで時間がかかっている）ことがわかった。
- ヒアリングを実施したところ、**後処理用の業務アプリが使いにくいことが判明、**
アプリを改修することで後処理業務効率が向上し**センター全体の通話数も増え成約率も改善された。**

基本機能

⑦履歴照会

再生履歴

再生期間を入力し検索

番号	グループ名	ユーザーID	ユーザー名	通話時間	内線番号	再生ユーザーID	再生ユーザー名	IP	再生時間
1	Top-Group	2001	エージェント2001	2019-04-01 17:40:41	1001	sysadmin	System Admin	192.168.11.143	2019-04-18 14:33:37
2	Top-Group	2003	エージェント2003	2019-04-18 13:02:22	1003	sysadmin	System Admin	192.168.11.143	2019-04-18 14:10:48
3	Top-Group	2003	エージェント2003	2019-04-18 13:02:22	1003	sysadmin	System Admin	192.168.11.143	2019-04-18 14:10:32
4	Top-Group	2004	エージェント2004	2019-04-18 14:03:00	1004	sysadmin	System Admin	192.168.11.143	2019-04-18 14:05:44

接続履歴

履歴はExcelで保存可能

操作を行った端末のIPアドレスを表示

番号	タイプ	IP	ID	内線番号	ログイン	ログアウト	位置
1	ウェブ	192.168.11.222	sysadmin	0	2019-04-19 12:04:26		Main_Ajax.aspx [InsertAccessLog]
2	ウェブ	192.168.11.222	sysadmin	0	2019-04-19 12:04:26		Main_Ajax.aspx [InsertAccessLog]

イベント履歴

voistore Webにログインし操作を行ったログインIDを表示

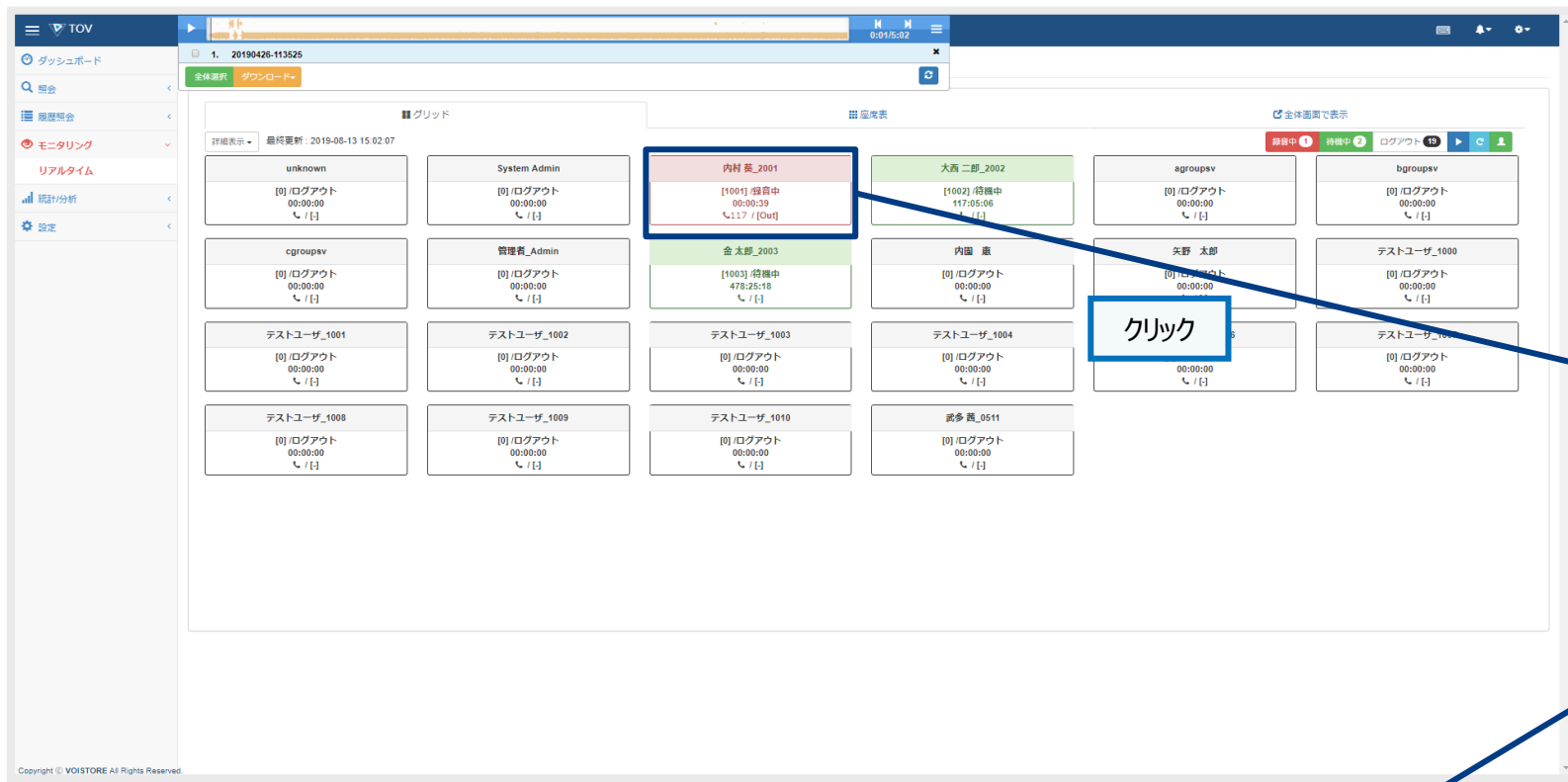
操作を行った端末のIPアドレスを表示

番号	イベント種類	イベント発生日	イベント発生者	イベント内線	イベント発生IP	通話時間	通話時間	ユーザーID	ユーザー内線	イベントメモ
1	保存	2019-04-18 20:38:18	sysadmin	0	192.168.11.112	2019-04-18 19:16:57	00:00:13	2001	1001	
2	保存	2019-04-18 20:38:00	sysadmin	0	192.168.11.112	2019-04-18 19:06:46	00:00:15	2001	1001	

- voistore Web上から**各種ログを検索可能**
- ログイン・再生・保存情報など、必要な情報を自席から検索
※詳細は p 3 5 ~ 4 4 のレポート出力を参照ください。

- ワンポイント
- 再生履歴：権限を持ったグループの通話のみ参照可能
- イベント履歴：全ての通話が参照可能
- 監査の際に提出できる資料が出力できるので、効率化可能

⑧モニタリング



詳細情報

内線番号	1001
名前	Agent2001
状態	録音中
経過時間	00:00:09
お客様番号	117
コールタイプ	[Out]

リアルタイムモニタリング

追いかけて再生

Live

閉じる

- ログイン・ログアウト・通話中といったオペレータのステータスを一目で確認可能
- 現在行われている通話のリアルタイムモニタリングが可能
- モニタリング中の通話の開始時に遡り、スライダーによる時間調整で現在の通話まで追いかけるモニタリングが可能

- ワンポイント
• 追いかけて再生をすることで、オペレータの現状を的確に判断し、サポートが可能

⑨シートマップモニタリング(座席表)

リアルタイム

グリッド 座席表

Test 配置図追加 配置図の修正 配置図削除 最終更新 : 2019-05-09 13:14:31

agroupsv [0] 00:00:00

bgroupsv [0] 00:00:00

矢野 太郎 [0] 00:00:00

テストユーザ_1010 [0] 00:00:00

テストユーザ_1000 [0] 00:00:00

テストユーザ_1002 [0] 00:00:00

エージェント2003 [1003] 00:14:29

テストユーザ_1009 [0] 00:00:00

テストユーザ_1006 [0] 00:00:00

テストユーザ_1003 [0] 00:00:00

テストユーザ_1008 [0] 00:00:00

テストユーザ_1007 [0] 00:00:00

エージェント2002 [1002] 00:14:53

テストユーザ_1001 [0] 00:00:00

テストユーザ_1004 [0] 00:00:00

エージェント2001 [1001] 00:19:17

cgroupsv [0] 00:00:00

- オペレータを50音順に並べるなど、**把握しやすい並びに変更可能**
- **実際のオペレータの座席に合わせてデザインが可能**
- 複数登録可能なので、**グループごとにシートマップ作成可能**

※内線ベースではなくユーザベース

- ワンポイント
- オペレーターの席に直接移動してフォローする運用に最適

基本機能

⑩統計/分析

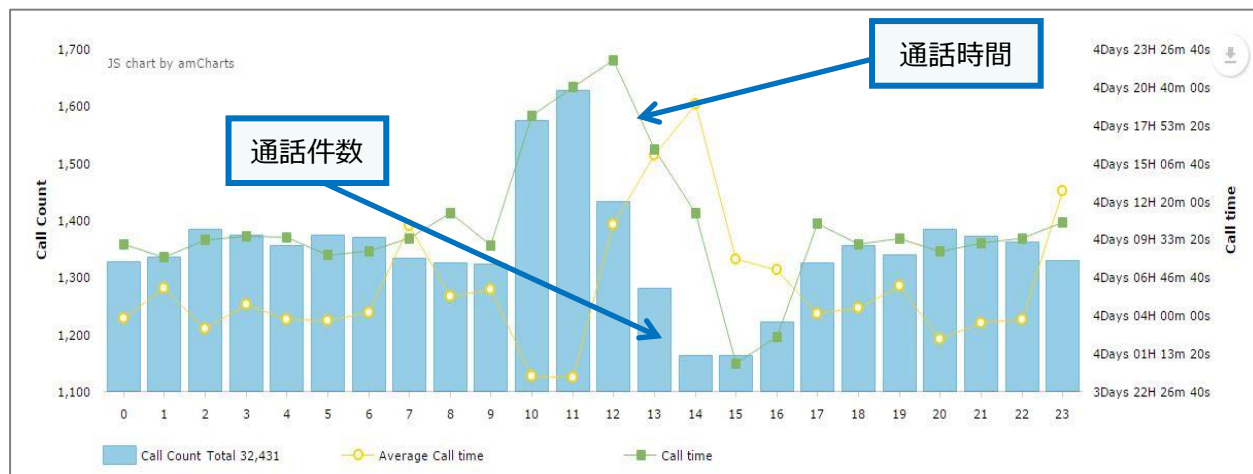
by Agent

Call Count | Call time | Average Call time | by Day | 2016-09-15 ~ 2017-02-15

IDX	GroupName	UserName	UserID	TotalCount	TotalTime	AverTime	AverUnit	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Tov	Tov_1001	Test_1001	2949	232:34:25	00:04:43	09:41:26	121	128	126	121	119	126	125	127	117	124	143	146	135	111
2	Tov	Tov_1002	Test_1002	2905	233:04:46	00:04:48	09:42:41	123	116	123	121	119	119	125	131	112	113	139	149	123	111
3	Tov	Tov_1003	Test_1003	2942	232:31:45	00:04:44	09:41:19	123	120	113	128	127	128	125	118	123	118	136	150	136	111
4	Tov	Tov_1004	Test_1004	2930	232:49:51	00:04:46	09:42:04	121	121	127	129	120	123	131	116	116	115	145	146	135	111
5	Tov	Tov_1005	Test_1005	2907	233:06:11	00:04:48	09:42:45	111	117	128	126	126	119	124	121	110	125	147	147	131	111
6	Tov	Tov_1006	Test_1006	2925	232:38:41	00:04:46	09:41:36	123	117	124	124	125	129	121	125	124	128	146	147	129	111
7	Tov	Tov_1007	Test_1007	2951	232:27:44	00:04:43	09:41:09	124	125	123	126	130	128	118	126	120	104	145	147	119	121
8	Tov	Tov_1008	Test_1008	2959	232:29:21	00:04:42	09:41:13	124	126	127	123	116	122	126	120	128	129	141	137	130	111
9	Tov	Tov_1009	Test_1009	2977	232:08:52	00:04:40	09:40:22	129	121	130	121	130	126	125	116	123	127	149	145	129	111
10	Tov	Tov_1010	Test_1010	2993	231:54:19	00:04:38	09:39:45	114	122	131	127	122	127	125	117	126	120	142	157	133	111

Excel 出力可能

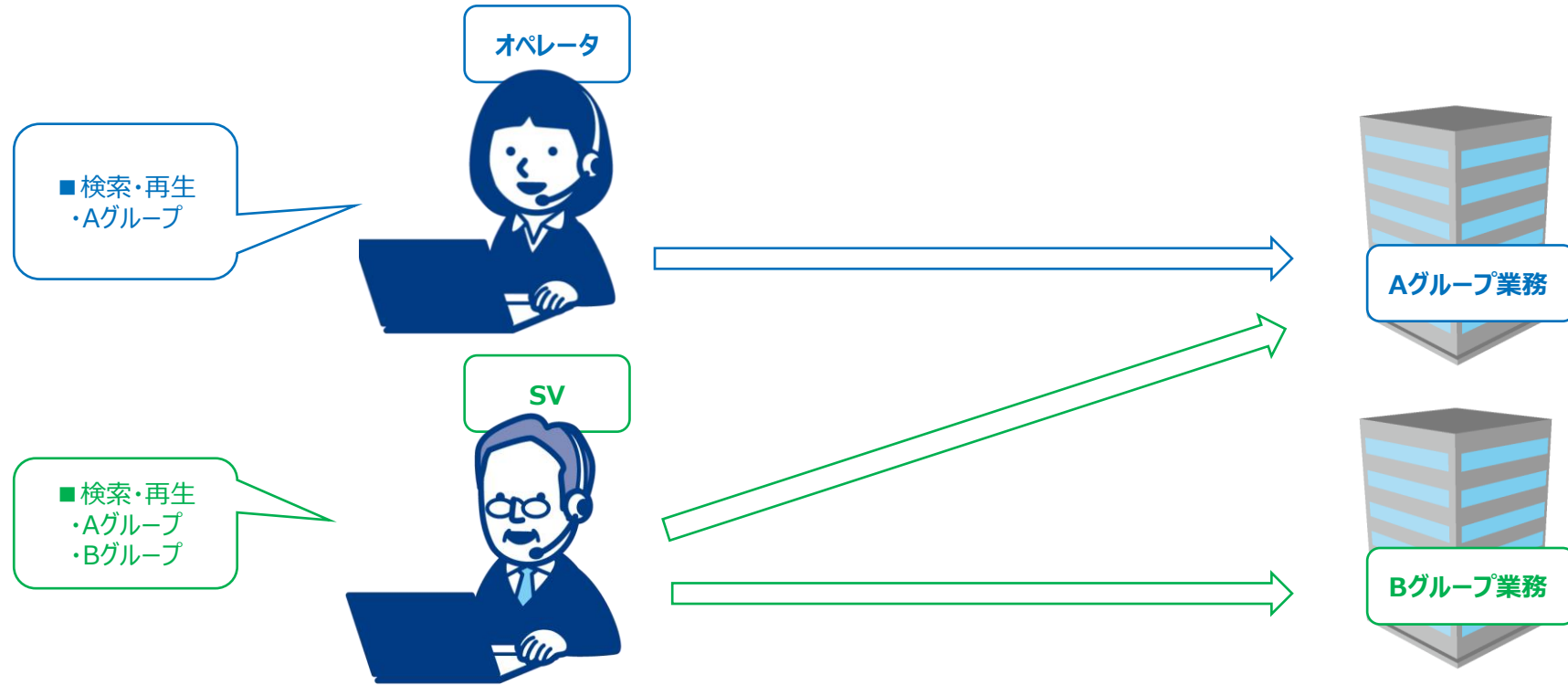
- コンタクトセンター運用に役立つ**詳細な情報を多数取得可能**
- **CTIやCRMと連携**することで、より詳細な情報が取得可能
- voistore Web上で**情報をグラフとして確認可能**
- **Excel形式で統計情報を出力可能**



※統計で確認できるデータは、録音されたデータが元になっています。
録音対象外のデータは含まれておりませんので、ご注意ください。

基本機能

⑪ 権限設定



- オペレータに与えた権限グループによって検索・再生の制限を設けることが可能
- ログインID毎に権限の設定可能

- ワンポイント
• オペレータが自分のグループのみを検索・再生でき、SVは全てのグループを検索・再生・保存が行える設定が可能

基本機能

⑪ 権限設定詳細

権限設定

権限設定 +

権限グループ

- Default Users
- Manager
- Supervisor
- SYSTEM-Manager
- Agent

権限グループ

メニュー権限

- ダッシュボード
- 通話検索
- 詳細情報
- 通話推移
- 通話保管ボックス
- 再生履歴
- 接続履歴
- 予約作業履歴
- イベント履歴
- リアルタイム
- 評価照会
- 評価表作成
- 評価表リスト
- 各ユーザー
- 各グループ
- 各内線
- システム設定
- ユーザー設定
- 権限設定
- 機能設定

権限項目

- 通話検索
 - 通話リスト照会
 - 他のグループ通話の照会
 - 詳細情報確認
 - 選択再生 (上部プレイヤー)
 - 通話保管
 - 通話リストのダウンロード
 - 通話ファイルのダウンロード
 - 評価対象の選択
- 詳細情報
 - 再生履歴照会
 - ブックマーククックアップ
 - ブックマーク登録
 - ブックマーク削除
 - コメント照会
 - コメントを入力
 - コメント削除
 - 繰り返し区間設定
 - 通話部分の保存
 - 通話ファイルダウンロード
 - Tagデータ変更
- 通話推移
 - 他のグループの種類分析照会

- 権限グループを作成しグループ別に使用できるメニューや項目を詳細に設定可能
- 管理者、SV、リーダー、オペレータといった**使用者に応じて権限付与可能**

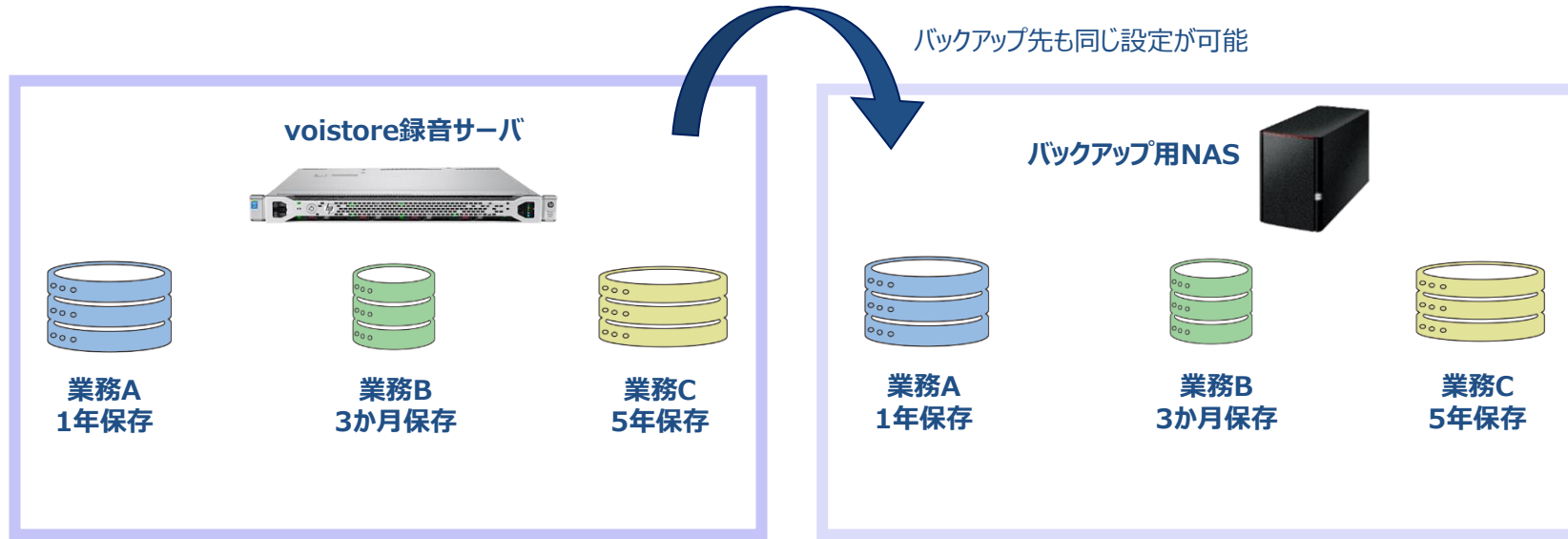
4. オプション機能



- ① 条件削除機能
- ② 内線別圧縮形式設定機能
- ③ バックアップ時再圧縮機能
- ④ オペレーター括登録機能
- ⑤ スクリーンレコーダー
- ⑥ 対面録音
- ⑦ 音声認識との連携
- ⑧ 感情解析との連携

オプション機能

①条件削除機能



- 従来の通話録音装置は、保存期間の設定は1サーバ単位での設定しかできない制限がある
voistoreでは、**同じサーバ内にグループを作成し、それぞれの保存期間設定が可能**
※グループ以外の条件の場合は要相談
- バックアップ先の**NASなどにも同様の設定**を行うことが可能

- ワンポイント
 - ・ファイルストレージのスリム化が可能
 - ・業務別に保存要件が決まっている場合に対応可能

オプション機能

②内線別圧縮形式設定機能



テキスト化の対象グループの内線は
ステレオ/無圧縮で保存



テキスト化の対象外グループの内線は
モノラル/G723.1圧縮で保存

- **内線別に圧縮率の設定が可能**
- voistoreのもっとも高い圧縮率で保存した場合、無圧縮データ容量の10分の1サイズまで圧縮可能

- ワンポイント
- ファイルストレージのスリム化が可能

オプション機能

③バックアップ時再圧縮機能



- 音声認識率が高いG.711で録音し、音声認識サーバにWAVファイルとして保存
WAVファイル転送後、NASへ音声ファイルをバックアップする際は、**圧縮率の高いG.723へ自動圧縮**
※最大で1/10程度のファイルサイズに圧縮が可能

●ワンポイント

- バックアップ用の保存領域が少ない場合でもバックアップ時に再圧縮をかけるため、認識率が高いG.711で録音可能

④オペレーター一括登録機能

手入力で30人分の
登録を行った場合

1回あたりの登録時間：90分

オペレータを1人1人登録するため、
入力ミスをする可能性が高い

登録作業は1名で行うため、
2重チェックが困難

一括登録機能で30人分の
登録を行った場合

1回あたりの登録時間：15分

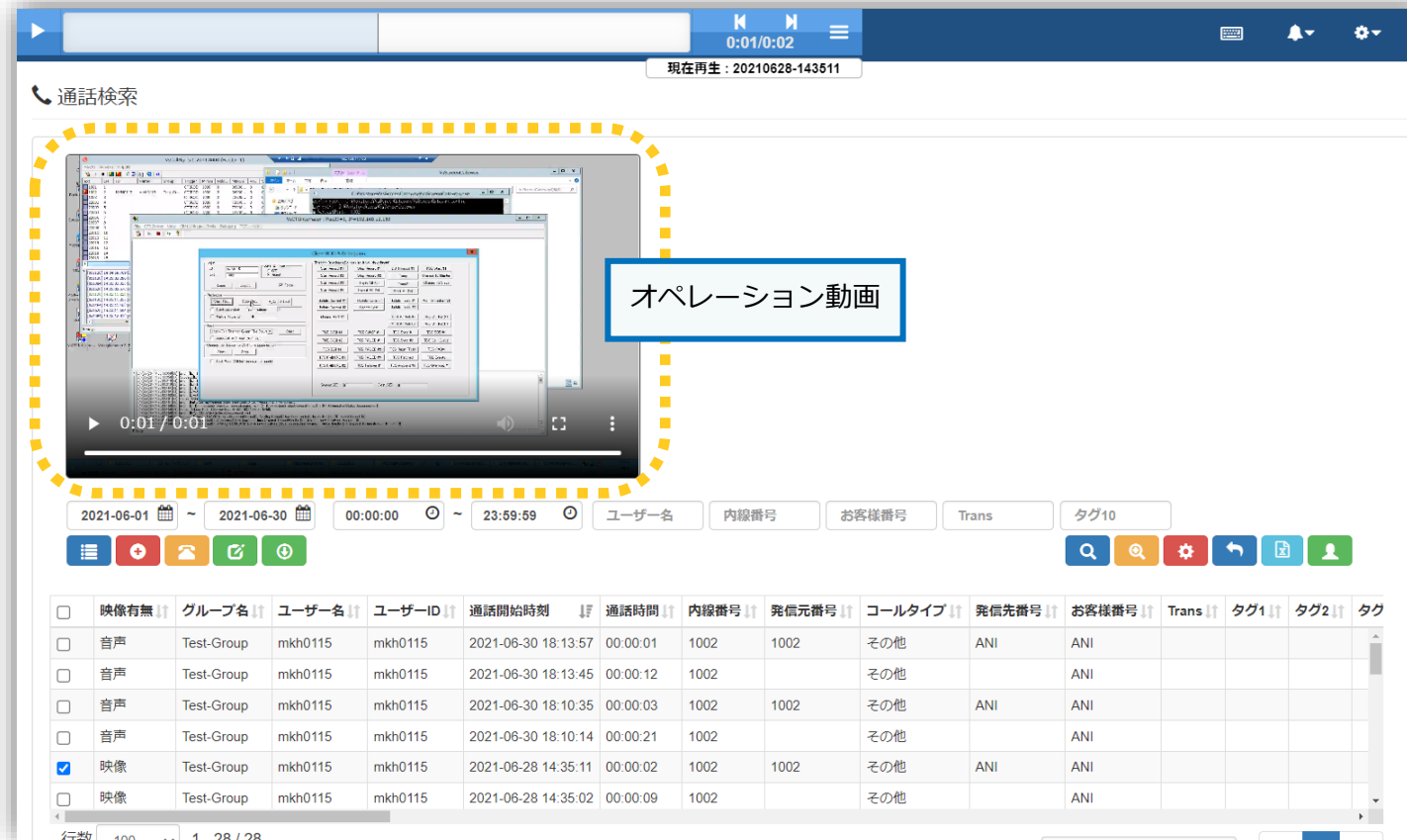
一括登録するオペレータを
表にまとめるため、入力ミス防止に

インポートする表自体を
登録者以外が確認できる

- voistore WebからDBにXLSファイルを読み込ませることにより、複数オペレータを一括で登録可能
- オペレータの名前、内線番号、権限など、**手入力では時間がかかる作業を短時間に短縮**

オプション機能

⑤スクリーンレコーダー



The screenshot displays a web-based call search interface. At the top, there is a playback control bar with a play button, a progress indicator at 0:01/0:02, and a menu icon. Below this, the text '現在再生: 20210628-143511' indicates the current playback. The main area is titled '通話検索' (Call Search). A video player is embedded, showing a screen recording of an operator's workstation. A blue box with the text 'オペレーション動画' (Operation Video) points to the video player. Below the video player, there are search filters for date range (2021-06-01 to 2021-06-30), time range (00:00:00 to 23:59:59), and various fields like 'ユーザー名', '内線番号', 'お客様番号', 'Trans', and 'タグ10'. A table of search results is shown below the filters, with columns for checkboxes, '映像有無' (Video Present), 'グループ名', 'ユーザー名', 'ユーザーID', '通話開始時刻', '通話時間', '内線番号', '発信元番号', 'コールタイプ', '発信先番号', 'お客様番号', 'Trans', 'タグ1', 'タグ2', and 'タグ'. The table contains several rows of call records, with the fifth row (video present) selected.

<input type="checkbox"/>	映像有無	グループ名	ユーザー名	ユーザーID	通話開始時刻	通話時間	内線番号	発信元番号	コールタイプ	発信先番号	お客様番号	Trans	タグ1	タグ2	タグ
<input type="checkbox"/>	音声	Test-Group	mkh0115	mkh0115	2021-06-30 18:13:57	00:00:01	1002	1002	その他	ANI	ANI				
<input type="checkbox"/>	音声	Test-Group	mkh0115	mkh0115	2021-06-30 18:13:45	00:00:12	1002		その他		ANI				
<input type="checkbox"/>	音声	Test-Group	mkh0115	mkh0115	2021-06-30 18:10:35	00:00:03	1002	1002	その他	ANI	ANI				
<input type="checkbox"/>	音声	Test-Group	mkh0115	mkh0115	2021-06-30 18:10:14	00:00:21	1002		その他		ANI				
<input checked="" type="checkbox"/>	映像	Test-Group	mkh0115	mkh0115	2021-06-28 14:35:11	00:00:02	1002	1002	その他	ANI	ANI				
<input type="checkbox"/>	映像	Test-Group	mkh0115	mkh0115	2021-06-28 14:35:02	00:00:09	1002		その他		ANI				

通話検索から聞きたい通話をダブルクリックすることで、

通話音声の再生と同時に録画されたオペレータの操作画面が再生されます。

⑤スクリーンレコーダー

導入メリット

■不正防止

業務に関係ないことや**不正行為**をしていないか等、リモートアクセス中の挙動を確認できます。

オペレータが**適切な対応**をしているか操作画面を見ながら**チェック・指導**ができます。

■メール・チャットの作成記録

オペレータがチャットやメールを作成する際につまずいている箇所を分析することができます。

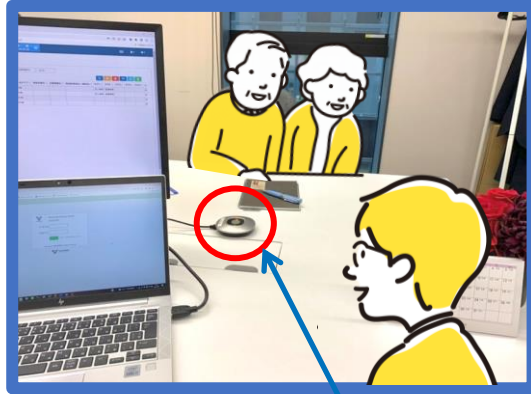
例)必要なテンプレートが十分に添付されているか、どのような文章の作成に苦勞しているのか。

■在宅ワーカーの業務管理

在宅ワーカーの業務内容を把握することができる。



⑥対面録音



※窓口イメージ

マイク



voistore録音サーバ

- 窓口に設置したインテリジェントマイクから集音⇒録音
- 電話機からの録音と統合しての音声保存・管理が可能
- 検索・再生は、タブレットからも操作可能
- ステレオで録音する場合は、指向性マイクを設置し2方向からの録音を1ファイルに統合することで可能

●ワンポイント

- 手動で議事録を作成する代わりに録音データをエビデンスとして残すことが可能
- 音声認識にかけることで自動で議事録が作成でき、既存の運用を行うことが可能

オプション機能

⑦音声認識（AmiVoice）との連携



- 通話内容がテキスト化されることで、**キーワードから検索可能**
- 通話内容がテキスト化されることで、**流し読みでき、内容把握が容易**
- 自社の運用に合わせて、より認識度が高くなるよう**ユーザ自身でチューニング可能**
- **自動でオペレータの評価**を行え、品質評価の効率向上

※通常、バッチ連携にてご提供いたします。リアルタイム連携時は音声キャプチャをvoistoreではなくAmiVoiceにて行います。

⑧感情解析（ESAS）との連携

お客様の音声进行分析し

満足度の高い対応を
マニュアル化

センター全体の対応クオリティを上げ
ご成約率向上

お客様の購入意欲の可視化による
成約可否の迅速な判断が可能

オペレータの音声进行分析し

オペレータの適性を把握
より力を発揮できる部署に配属

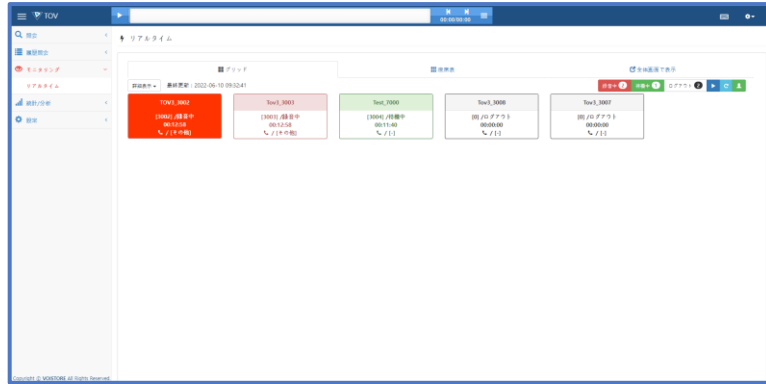
オペレータのモチベーションを可視化
適切なケアを行うことで離職を防止

離職率が下がり
採用・育成コストを削減

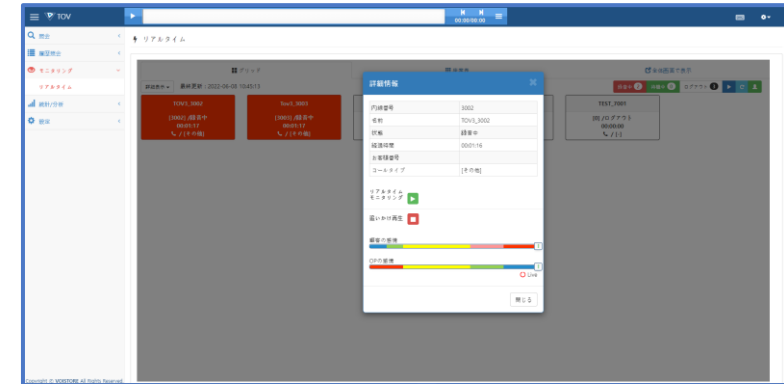
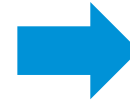
- お客様とオペレータの感情を解析し、**顧客満足度と勤労モチベーションの向上**をサポート
- 感情解析システム「ESAS」は**最大44種類の感情を可視化**

オプション機能

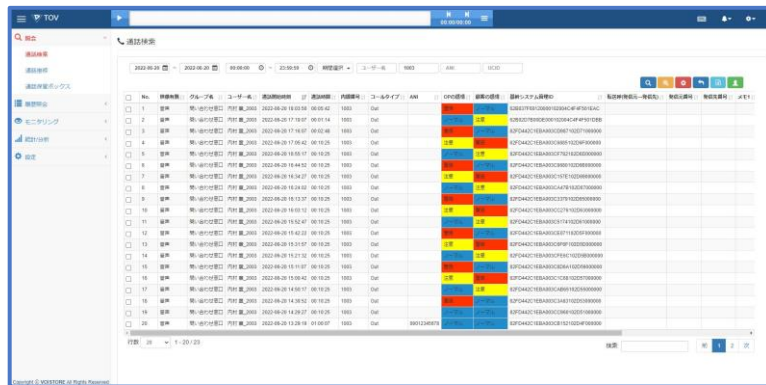
⑧感情解析 (ESAS) との連携 : UI・使用イメージ



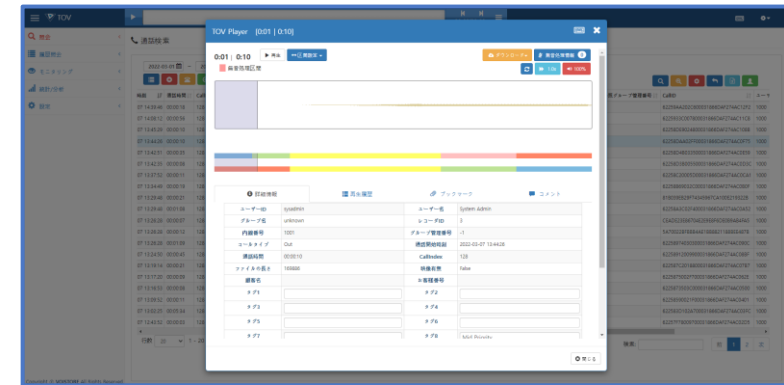
リアルタイムモニタリングでアラートを発報



追いかけて再生で現状把握



検索画面でコールサマリーを表示



フォロー優先順位の高い通話をモニタリング

⑧感情解析（ESAS）との連携：voistore感情解析の特長

音声の活用方法のご提案

導入後に録音データを最大限活用できるように、現場での活用方法についてサポートいたします。

- ・初期導入費用には1回分のデータの分析・チューニングが含まれています。
- ・解析精度を高めるために定期的なデータの分析・チューニングが必要です。

導入システムの単一化

（感情解析・voistore）サーバは分けず、voistoreサーバとの相乗りが可能です。

- ・サーバ、OS、DBの費用対効果が高い

ユーザーインターフェースの一本化

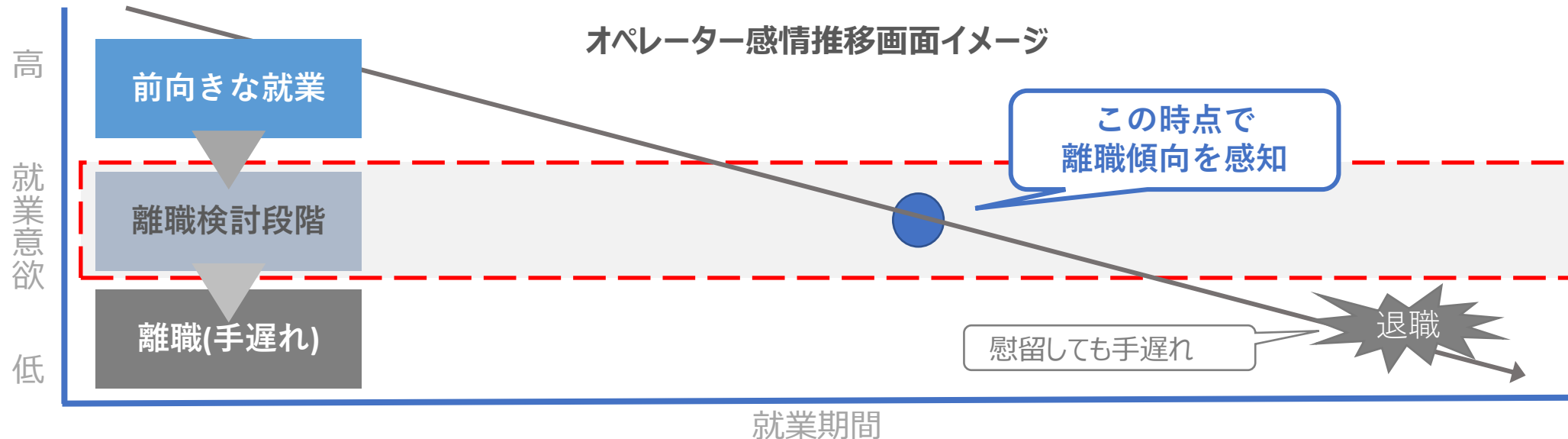
複数の連携機能がvoistoreシステム内で稼働するため1つのユーザーインターフェースによる操作が可能です。

⑧感情解析（ESAS）との連携：感情解析の活用事例①

離職傾向可視化で **離職率 10.8ポイントDown** ↘ (33.6%→22.8%) ※

※月次離職率最大

✓感情挙動のパターン変化から離職傾向があるOPに面談実施



週1回のオペレーター感情推移データから推定 / 年間離職72名→48名に減少 / 採用費4,800万削減効果！

(数値はC社コールセンター実績/コールセンター事業者様でも同様の実績あり)

⑧感情解析（ESAS）との連携：感情解析の活用事例②

サプリメント業務 **定期購入率 5.1ポイントUP** (74.7%→79.8%) ※

※配置替え実施後2週間

✓ OPの感情タイプ分析に合わせた「適正配置のみ」で業績アップ

応対時の感情傾向により
OPのタイプを分類 →→



・トラブル処理、メリデメ説明が得意
・物理的的問題解決を優先

Aさん：論理的思考タイプ



・寄り添い、共感が得意
・心情的問題解決を優先

Bさん：感情的思考タイプ

業務別に得意なタイプを特定

タイプに合わせOP8名配置替え

即時実績アップ

定期促進業務 ▶ 「感情タイプ」の方が得意

定期促進業務 ▶ Aさん→Bさんに変更

定期変更率：74.7%→79.8% (+5.1pt)

解約抑止業務 ▶ 「論理タイプ」の方得意

解約抑止業務 ▶ Bさん→Aさんに変更

解約抑止率：20.1%→22.7% (+2.6pt)

電力会社では「顧客のタイプ別アプローチ」によりアウトバウンドセールス等で獲得率向上の実績も

(数値はC社コールセンター実績/コールセンター事業者様、電力会社様で同様の実績あり)



9. 導入実績

導入実績

• 日本の導入実績

ユーザ	PBX	席数	特徴
カード会社	AVAYA	1682ch	ダイヤラー、CRM
テレマーケティング	AVAYA	966ch	
WOWOWコミュニケーションズ様	AVAYA	798ch	ダイヤラー、CRM、感情解析
空調製造・販売	AVAYA	761ch	デジタル録音
鉄道会社	AVAYA	523ch	
北海道ガス様	AVAYA	89ch	音声認識
銀行	AVAYA	299ch	Trunk録音、サービス提供
公社	AVAYA	138ch	Trunk録音
証券会社	CISCO	1055ch	
NTTデータルウィーブ様	CISCO	10ch	
警備会社	NEC	515ch	
債権回収会社	富士通	86ch	デジタル録音、複数拠点
通信会社	Genesys	28ch	

通販、金融、テレマ、インフラなど100サイト以上 15,000ch以上の導入実績

- 海外の導入実績

ユーザ	PBX	席数
Hyundai Marine & Fire Insurance Co.,Ltd (保険会社)	AVAYA	4000ch
LOTTE INSURANCE CO., LTD (保険会社)	AVAYA	1000ch
A&D CREDIT INFORMATION (信用情報機関)	AVAYA	1720ch
American International Group, Inc(保険会社)	AVAYA	1000ch
Hyundai Home Shopping (通販会社)	AVAYA	1800ch

ありがとうございました。



<https://alfacom.jp/>

アルファコム株式会社