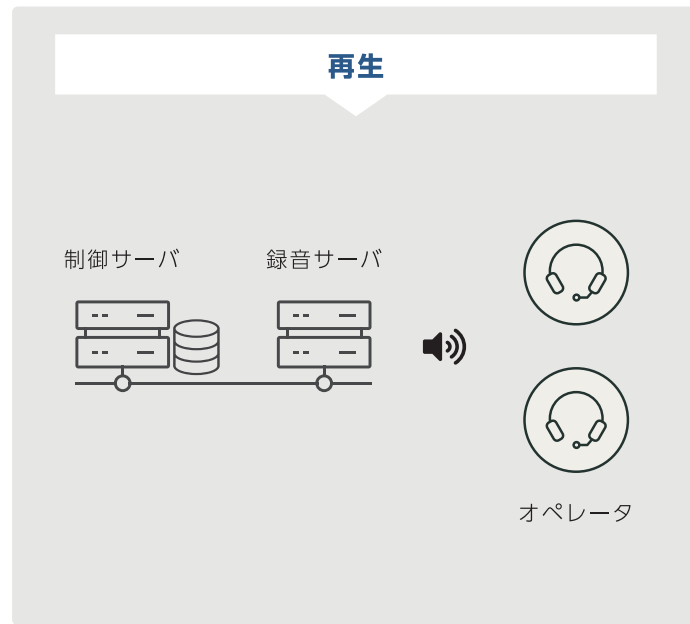
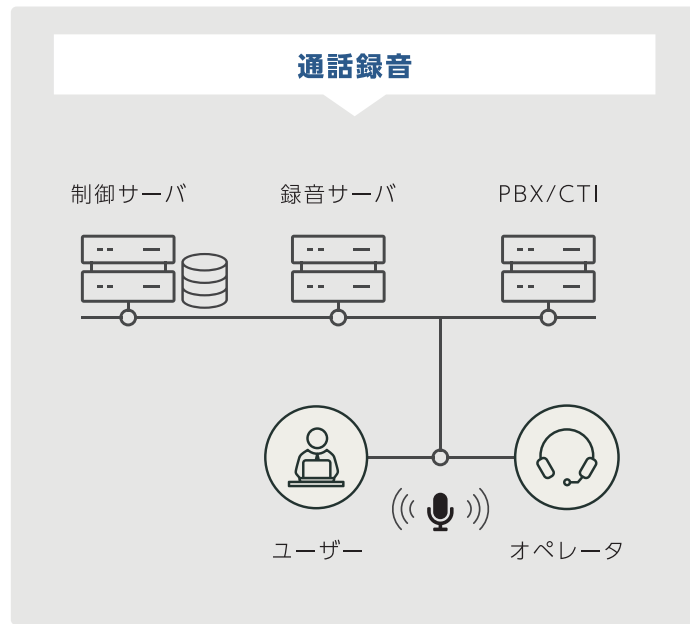


voistoreは運用現場に寄り添った機能開発ができる通話録音システム!

voistoreの特徴



01. 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が可能です。様々なPBXやCTI、CRM、PDSとの連携を柔軟に対応できます。



02. 信頼性

voistoreシリーズは通算100サイト以上、15,000ch以上での導入実績があり、マルチテナント運用やアカウント毎に細かく権限管理ができます。録音ファイルは、独自ファイルにて暗号化されます。



03. 操作性

HTML5ベースにて開発されており、様々なWebブラウザにてアクセスが可能です。また、現場の声を反映し、ユーザー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できます。



04. 実用性

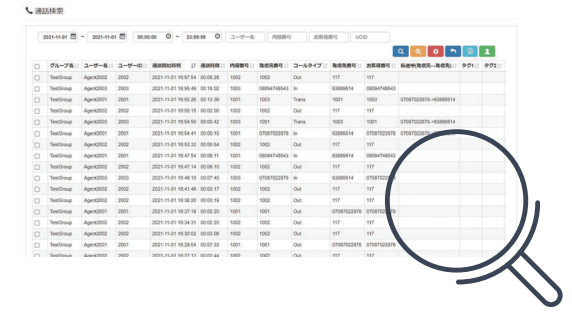
音声認識・感情解析を行うことにより録音ファイルを最大限活用することができます。お客様・従業員の満足度を高め業務のクオリティをアップし対応時間の短縮化を図ることができます。

voistoreの主な機能

検索

機能
1

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、転送呼などで検索ができます。また、検索項目はお客様に合わせて選択できます。



追いかけて再生・リアルタイムモニタリング

機能
2

モニタリング中の通話に対して、通話開始時に戻り、現在の通話に追いつきながらモニタリングができます。



履歴照会

機能
3

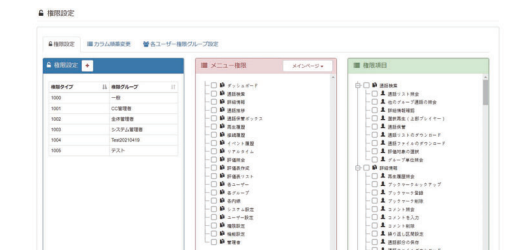
voistore WEB上から各種ログを検索できます。ログイン・再生・保存情報など、必要な情報を自席から検索できます。



マルチテナント

機能
4

詳細な権限設定により部署やグループ別に検索・再生を制限できます。システム内の保存期間をグループ別に設定できるため、業務毎に保管ポリシーが違う場合にも対応できます。



音声データは記録から活用へ

voistoreは、録音した音声データを最大限活用するために、様々なオプション機能を取り揃えています。

オプション機能 1 感情解析機能

人が言葉として「何を言うか」「どのように言うか」ではなく、実際にどのように感じているかを検出します。
生身の人間が、耳で聞いたり評価しようと注意を払っていても見つけられない隠れた低い振幅から感情(情動)を識別し、44種類に分類します。



オプション機能 2 音声認識機能



通話内容をテキスト化することで、**後処理時間を短縮**し、**キーワードから検索**をすることができます。
また、**NGワードなどの検索**を行い、**対応品質を向上**させます。
自社の運用に合わせて、チューニングをすることでより認識率を高めることができます。

オプション機能 3 スクリーンレコーディング機能

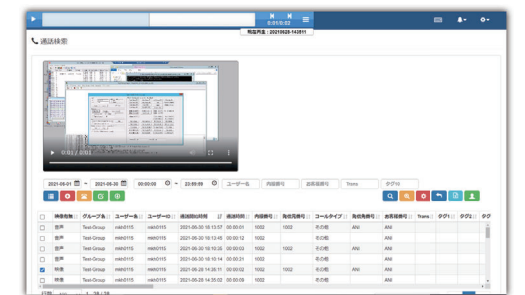
通話時の画面を録画し、音声の再生と同時に録画したデスクトップ動画を確認できる機能です。

1 不正防止

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・指導が可能**

2 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**つまづいている箇所を分析**



オプション機能 4 対面録音機能

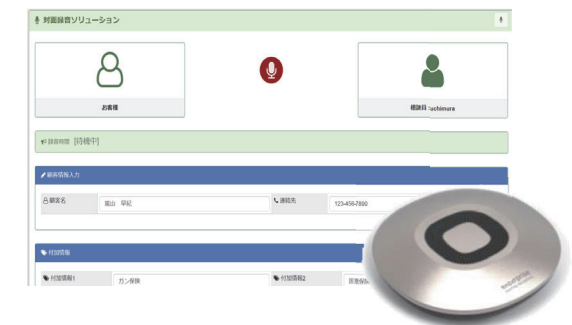
対面での会話の音声を録音する機能です。

1 顧客とのトラブル・不正発言の防止

トラブルになった場合など、**面談内容を記録しておくことで、現状を正しく理解できたり証拠のデータとして利用**

2 社内のコンプライアンス向上

窓口担当員の不用意な発言を防ぎ、よりよい対応に対する意識の向上



経営層・SV・OPのお悩みを横断的に解決！

1 経営のVOC把握

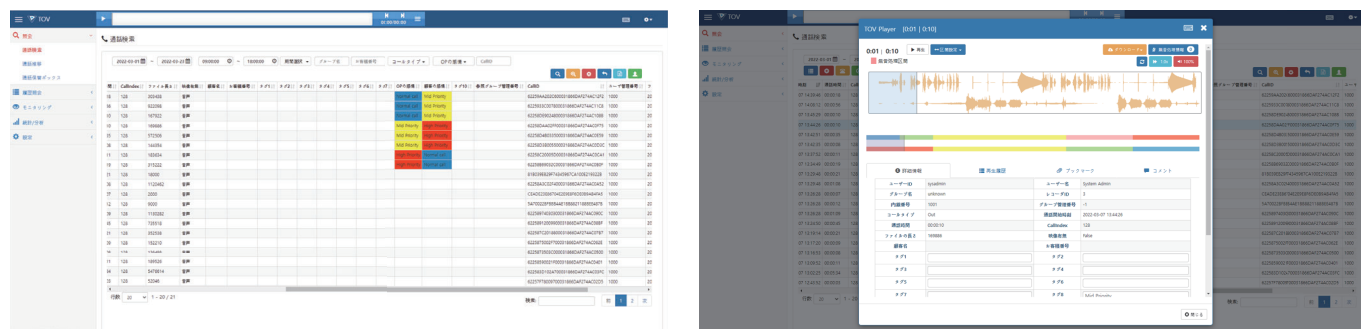
用意された質問への回答ではない、**バイアスなしの本音をリアルタイムで可視化**
知る方法がなかった、**潜在的な不満やサイレントマジョリティを顕在化**

2 現場マネジメント

ハイパフォーマーのセールストークではなく、**購買に関連性の高い感情推移を可視化**
企業視点での想像ではなく、**モニタリング評価基準の根拠となるお客様の感情を可視化**

3 OPモチベーション

手上げしなくても、クレーム対応などの**ストレスやモチベーション低下をSVが把握**
「汲み取る」「察する」など漠然としたセンスは不要、**お客様の気持ちは画面上で把握**



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

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	
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
通信販売	AVAYA	60ch	
証券会社	CISCO	1055ch	
警備会社	NEC	515ch	
債権回収会社	富士通	86ch	デジタル録音
通信会社	Genesys	28ch	

※一部の導入実績です。

お取引実績

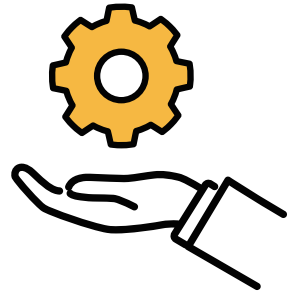
アドバンスト・メディア/ESジャパン/伊藤忠テクノソリューションズ/KDDI/三機工業/三機テクノサポート
タカギエレクトロニクス/都築電気/日本アバイア/日本テレマティーク/野村総合研究所/NECネットエスアイ
NTTコミュニケーションズ/NTTデータルウィーブ/NTTビジネスソリューションズ/NTT東日本/扶桑電通
ベータテック/三井情報/三菱UFJ信託銀行/森下仁丹/リそな銀行/WOWOWコミュニケーションズ

トレーニング・サポート

voistoreは充実したトレーニング・サポートサービスをご用意しております。

導入サポート
(有料)

エンジニアが現地にて、初期設定や使い方のレクチャーをさせていただきます。
仕組みから実践的な使い方まで、受講いただくことでスムーズにvoistoreのご利用を開始できます。



保守サポートポリシー

voistoreは安心してご利用いただけるように保守体制を強化しています。



保守対応時間

標準保守	平日 09:00~17:00
特別保守	24時間365日

保守対応
クオリティ

- ・ 障害時、保守対応時間内にて4時間以内の一次対応
- ・ 問い合わせ時、保守対応時間内に12時間以内の一次対応

セキュリティ・プライバシー保護など

プライバシーマーク、及び
品質マネジメントシステムの認証*を
取得しています。 *VOISTORE社による取得



音声で実現する便利で安全な世界

Expertise

Networking



POWER VOICE 声紋認証ソリューション

認識率99%の正確性!!

こんなお困りごとないですか??

VIP顧客やクレーマー判別のより良い
対応策を検討したい

通話時間を削減し、
業務効率化を図りたい

現在認証時間にとっても
時間がかかってしまっている

お客様情報を確認しないと
いけないが、
個人情報盗用が心配



声紋認証技術の有効性

声紋認証技術は発話者の自由な音声から話者の固有の声紋を登録し発話者の声で認証を行う生体認証技術です。

話者認識



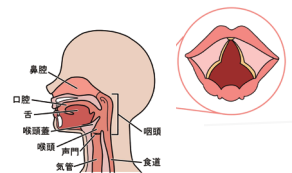
=

言語情報

不正 キャッシュ おすすめ
アクセス ポイント サービス 記事 条件
以下 決済 クレジットカード クレカ 関連
日本 購入 無料 新規 可能 価格
au 還元 セキュリティ 利用 カード 証券
投資 アプリ 紹介 優待 カード ごま 入会
人気 スマホ キャンペーン 方法 情報 銀行 市場
設定 確認 アンアン 最大 登録 必要
限定 対応 活用 理由

+

生体情報



発話者の声色と生体情報による言語学的情報が融合された技術であり、他の生体認証技術がコピーまたは奪取された時に比べ、相対的に危険性が低い優れた生体認証技術です。

世界最高の話者認証性能と多様な方式の音声なりすまし防止機能により、
完璧な音声セキュリティソリューションを提供します。

OSSM声紋認証ソリューションの特徴

OSSM声紋認証ソリューションは固定型または自由発話型の自然な話者登録・認証を行い、ディープラーニングベースの世界最高レベルの高い認識率・詐欺防止機能を提供します。

性能・品質

- ✓ 声紋認証エンジン性能
- ✓ 顧客音声登録機能
- ✓ 本人確認機能
- ✓ なりすまし防止機能

管理・モニタリング

- ✓ 分散管理機能
- ✓ オペレーター画面表示機能
- ✓ AI学習機能
- ✓ 統合運営管理機能

ご本人以外（兄弟・双子、音声コピー等）は対応不可なりすましはできません！



お客様導入事例

迅速な本人確認による
手続き関連業務の効率化

某大手ECサイト様

【ご利用方法】

- ・登録した生体情報を以後顧客がお客センターへ電話して問い合わせをする際、本人確認のために利用
- ・本人確認と並行しオペレーターが変更に対する同意取得後、会員情報修正、払い戻し確認/申し込み、品切れ案内などのサービスを提供

【導入効果】

- ・本人確認時間が減り、より多くの業務を行うことが可能に
- ・現在はVIP会員を対象にサービス中であり、今後は一般会員にもリリース予定



高度な声紋認証と画像判定による
不正利用の防止

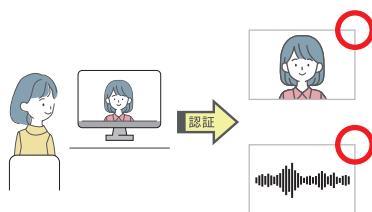
某大手金融機関様

【ご利用方法】

- ・画像通話による顧客の写真と声を比較して認証
- ・本人確認を行った上でデジタル弱者サポートとして新しい非対面金融サービスを提供することで不正利用を防止

【導入効果】

- ・声による確認も可能になるため、似たような外見を利用した不正認証防止を実現
- ・銀行の業務平均処理を5段階から2段階に削減



本人確認および手続きを
シームレスに顧客満足度向上

某大手外資系銀行

【ご利用方法】

- ・個人/コマース/グローバルバンクおよびマーケットビジネスを通じて約4千万人の顧客へサービスを提供しており、お客センターへ電話した際、通話中に顧客の声を拾って生体認証に登録
- ・以後お客センターへ電話をした際は自動的に認証

【導入効果】

- ・追加手続きなしで本人確認を行うことができるようになったため、迅速に顧客の要求事項に応えることが可能に



※提供している国
ヨーロッパ、アジア、中東およびアフリカ、南米と北米を含む63か国