金融業向け音声認識ボイスロギングソリューション

吉田裕美*
伍井啓恭**
岩山洋明*

Voice Logging Solution Using Speech Recognition Technology for Finance Business

Hiromi Yoshida, Hiroyasu Itsui, Hiroaki Iwayama

要　旨

現在金融機関では，金融商品取引法や銀行窓口での保険商品販売の規制緩和等を受け，投資性を持つ金融商品販売時の説明義務やコンプライアンスの管理が求められている。

多くの金融機関では，トラブル発生時の企業防衛やコンプライアンスチェックに利用するために，コールセンターや営業店舗における顧客との通話を録音・管理している。

大手の金融機関では，数十万件/日の単位で蓄積されている通話を，数名～数十名程度の担当者が実際の通話を聞いてチェックしており，チェック対象の適切性や網羅性等に課題を抱えている。

そこでこれらの課題を解決するため，三菱電機インフォメーションシステムズ㈱(MDIS)は，金融業向け音声系ソリューションの一つとして，音声認識ボイスロギングシステムを開発した。

このシステムの主な特長は次のとおりである。

(1)　機能面

①キーワードによる類似通話検索機能

②音声認識結果と紐(ひも)付けられたスポット聞き起こし機能

③音声認識辞書のメンテナンス機能

(2)　システム面

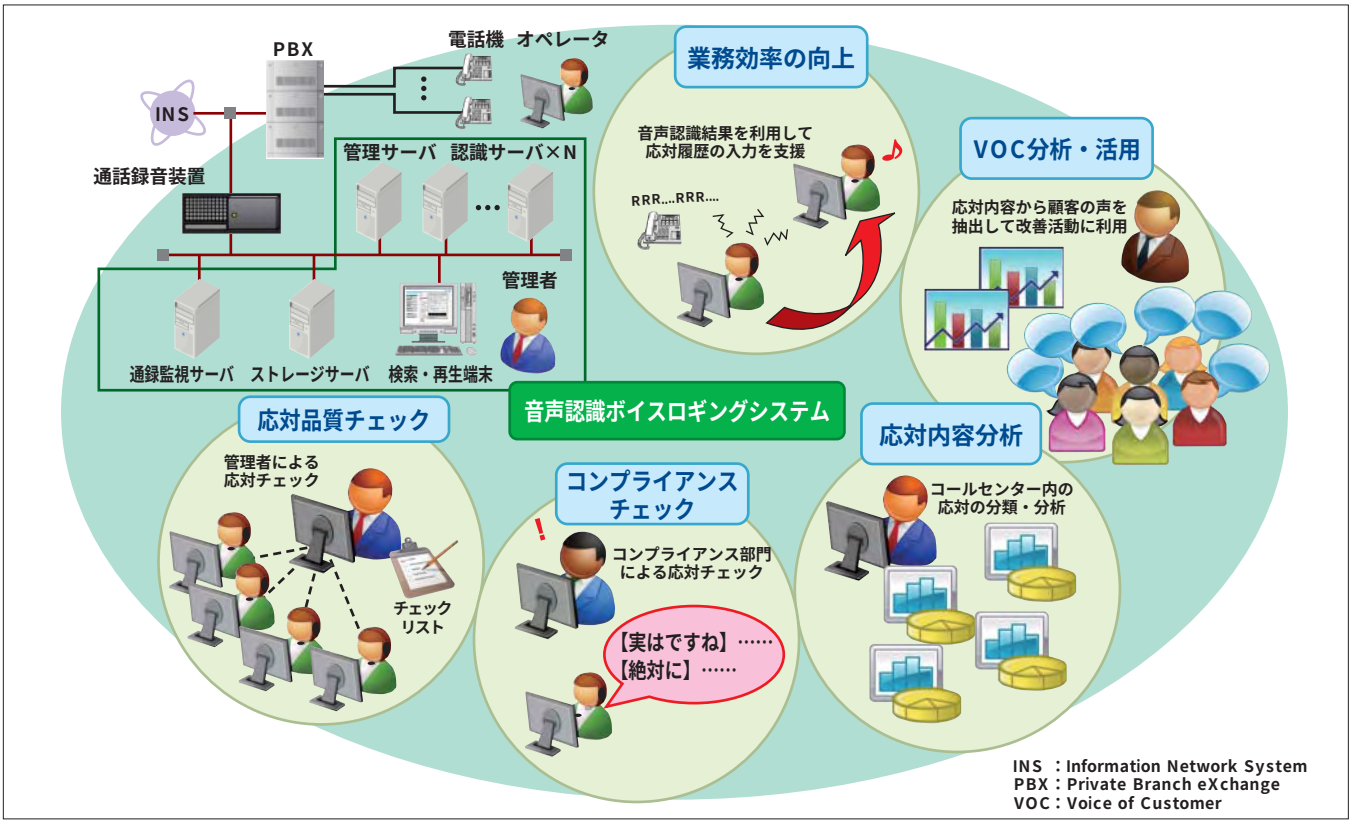
①既存環境に影響を及ぼさずに導入が可能

②音声認識処理量に対するスケーラビリティ

③効率的な音声認識辞書生成手法による，初期導入時間の大幅短縮

また，金融業務向け音声認識辞書の生成・追加学習手法を確立し，その効果を確認した。

今後は，対応している通話録音システムのレパートリー拡大とともに，MDIS保有の音声関連技術を生かした新たな音声系トータルソリューションを創出し，拡大・展開していく。



音声認識ボイスロギングシステムの概要と活用例

音声認識ボイスロギングシステムは，コールセンターや営業店舗等で録音された通話音声を音声認識するシステムである。図はこのシステムの活用例を示している。

*三菱電機インフォメーションシステムズ㈱　**三菱電機㈱ 情報技術総合研究所