

2023年3月24日

## モバイル通話をテキスト化して分析、営業現場のデータ利活用高度化を図る 新サービス「COTOHA Voice Insight ビジネス通話プラン」を提供開始

～通話内容を AI が分析・レポートし、営業活動の改善に結びつけることが可能～

NTT コミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、モバイル通話の音声データをデータとして利活用できるサービス「COTOHA Voice Insight ビジネス通話プラン」(以下 本サービス)<sup>※1</sup>の提供を、2023年3月24日より開始します。本サービスによりスマートフォンやフィーチャーフォンによるモバイル通話の音声をテキストに変換<sup>※2</sup>でき、会話内容の共有や再現が容易になります。また、テキスト化した通話から特定の単語を検索し法令に抵触する恐れのある不適切な会話を抽出するコンプライアンスチェックや、本サービス専用の AI によるトーク分析を活用した営業活動の評価と改善提案を行えます<sup>※3</sup>。

### 1.背景

営業現場のデジタルトランスフォーメーションに向けて、顧客折衝を行っているモバイル通話音声をテキストに変換し、データとして利活用するソリューションへの関心が高まっています。本サービスは、NTT Com がコンタクトセンター向けを中心に提供してきた音声通話に関連する技術と NTT ドコモの「通話録音サービス」を連携させ、通話音声のテキスト化によるデータ利活用を実現します。

### 2.本サービスの概要

<本サービスのイメージ図>



本サービスにより、営業現場のデジタルトランスフォーメーションに向けたモバイル通話音声の利活用を実現します。本サービスの機能は以下の通りです。

- ・ NTT ドコモの「通話録音サービス」を通して記録したモバイル音声通話データ保存機能
- ・ 音声データのテキスト化機能
- ・ 特定の単語を検索し通話内容のコンプライアンスチェックを行う機能
- ・ 営業トーク改善やノウハウの可視化・共有を目的とした AI による会話分析レポート作成機能 (オプション)

### 3.本サービスの特長

#### (1) 音声のテキスト化により営業現場のデータ利活用を促進

検索や加工・編集が難しい音声データをテキスト化することで通話内容の可視化と一元管理ができ、組織内で利活用できます。担当者間の通話内容共有に加えて、聞き漏らしや不明瞭だった会話を通話先・日時をもとに再現し折衝内容を再確認できるなど、営業現場の業務効率化に貢献します。

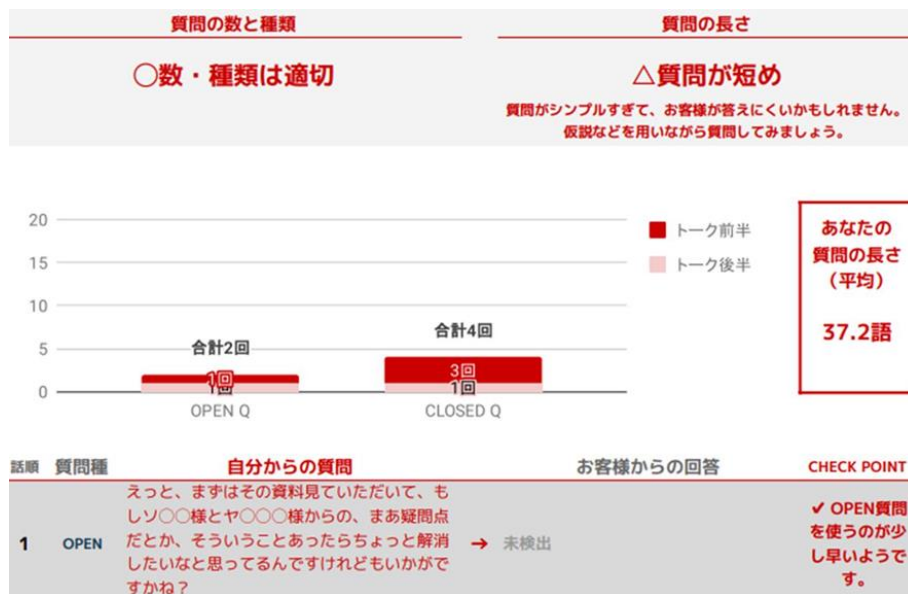
#### (2) コンプライアンスチェックを効率化

テキスト化した通話内容から任意の単語を検索<sup>※4</sup>可能です。法令に抵触する恐れのある単語を含んだ不適切な通話を抽出するコンプライアンスチェック業務を、可視化したテキストをデータとすることで、音声データを聞き直しチェックする場合に比べて最大約 30 倍と大幅に効率化できます。また、検索条件を変更してさまざまな監査に対応できるほか、検索条件の保存・再利用により定期的なチェックが容易になります。

#### (3) AI による会話分析レポートで営業活動を改善(オプション)

任意の音声ファイルを選択して、営業トークの客観的な分析レポートを作成できます。20,000 件以上のデータで学習した AI が通話内容を数値やグラフで可視化し、改善ポイントを提案します。例えば、成約率の高い優秀な営業担当者のノウハウを蓄積・共有したい、OJT によらず科学的なデータに基づきメンバーの成長を促したい、新任者に質の高い営業トークを学ばせ短期間で育成したいといったニーズに対応し、勝ちパターンを全員が身につけることで組織としての営業力を向上できます。

<分析レポート例>



### 4.提供開始日

2023年3月24日

### 5.利用料金

NTT Com 営業担当までお問い合わせください。

## 6.お申し込み方法

本サービスの [Web サイト](#)あて、あるいは NTT Com 営業担当までお問い合わせください。

## 7.今後の展開

音声通話データのより高度な利活用をめざして、クラウド電話や Web 会議の可視化に加え、各種のユーザーニーズを吸い上げサービスの拡充を図ります。

---

NTT ドコモ、NTT Com、NTT コムウェアは、新ドコモグループとして法人事業を統合し、新たなブランド「ドコモビジネス」を展開しています。「モバイル・クラウドファースト」で社会・産業にイノベーションを起こし、すべての法人のお客さま・パートナーと「あなたと世界を変えていく。」に挑戦します。



<https://www.ntt.com/business/lp/docomobusiness.html>

NTT Com は、事業ビジョン「Re-connect X<sup>®</sup>」にもとづき、お客さまやパートナーとの共創によって、With/After コロナにおける新たな価値を定義し、社会・産業を移動・固定融合サービスやソリューションで「つなぎなおし」、サステナブルな未来の実現に貢献していきます。

**Re-connect X**

<https://www.ntt.com/about-us/re-connectx.html>

- ※1：本サービスのご利用には、NTT ドコモの FOMA、Xi、5G いずれかの音声回線のご契約と通話録音サービスへの加入、ならびに NTT Com の Arcstar Universal One、Flexible InterConnect のご契約が必要です。
- ※2：通話を録音・再利用するためには、その旨の取得目的を通話相手(本サービスの導入企業へ電話をかけてきた方、あるいは本サービスの導入企業から電話をかけた先の方)から同意を得ることが必要となります。
- ※3：AI 会話分析レポートのご利用はオプションへのご加入が必要です。
- ※4：最大 99 単語を同時に検索できます。