

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2021-40226

(P2021-40226A)

(43) 公開日 令和3年3月11日(2021.3.11)

(51) Int.Cl.	F I	テーマコード (参考)
HO4M 3/42 (2006.01)	HO4M 3/42 P	5K201
G1OL 15/00 (2013.01)	G1OL 15/00 200A	

審査請求 未請求 請求項の数 4 OL (全4頁)

(21) 出願番号 特願2019-159994 (P2019-159994)
 (22) 出願日 令和1年9月3日 (2019.9.3)

(71) 出願人 710014351
 オンキヨーホームエンターテイメント株式会社
 大阪府東大阪市川俣一丁目1番41号
 (72) 発明者 近藤 裕介
 大阪府寝屋川市日新町2番1号 オンキヨー株式会社内
 Fターム(参考) 5K201 BA11 BC14 CA01 DC05 EC06 EE08

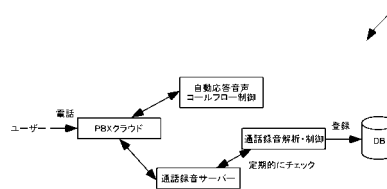
(54) 【発明の名称】 コールセンターシステム、及び、方法

(57) 【要約】

【課題】オペレーターに必要な人件費を削減可能な手段を提供すること。

【解決手段】コールセンターシステム1は、電話を受電し、受電した電話において、音声での会話を実行し、音声会話における発話を録音し、録音した発話をテキスト化し、テキスト化したデータを保存する。コールセンターシステム1は、テキスト化したデータを、振り分けてデータベースに保存する。コールセンターシステム1は、録音した発話を定期的を確認し、テキスト化する。

【選択図】 図1



- 【特許請求の範囲】
- 【請求項 1】
電話を受電し、
受電した電話において、音声での会話を実行し、
音声会話における発話を録音し、
録音した発話をテキスト化し、
テキスト化したデータを保存することを特徴とするコールセンターシステム。
- 【請求項 2】
テキスト化したデータを、振り分けてデータベースに保存することを特徴とする請求項 1 に記載のコールセンターシステム。 10
- 【請求項 3】
録音した発話を定期的に確認し、テキスト化することを特徴とする請求項 1 又は 2 に記載のコールセンターシステム。
- 【請求項 4】
電話を受電し、
受電した電話において、音声での会話を実行し、
音声会話における発話を録音し、
録音した発話をテキスト化し、
テキスト化したデータを保存することを特徴とする方法。
- 【発明の詳細な説明】 20
- 【技術分野】
- 【0001】
本発明は、修理依頼等を受け付けるコールセンターシステム、及び、方法に関する。
- 【背景技術】
- 【0002】
ユーザーからの問い合わせ、修理依頼を受け付けるコールセンターでは、オペレーターが、ユーザーからの入電を受電し、ユーザーからの問い合わせに回答したり、修理依頼を受け付けたりする。特許文献 1 には、コールセンター業務において、音声認識端末を用いる技術が開示されている。
- 【先行技術文献】 30
- 【特許文献】
- 【0003】
【特許文献 1】国際公開 2007/091462 号公報
- 【発明の概要】
- 【発明が解決しようとする課題】
- 【0004】
従来のコールセンターでは、オペレーターが、ユーザーからの問い合わせ等を受け付けていたため、多くの人件費が必要であるという問題があった。
- 【0005】
本発明の目的は、オペレーターに必要な人件費を削減可能な手段を提供することである 40
- 。 【課題を解決するための手段】
- 【0006】
第 1 の発明のコールセンターシステムは、電話を受電し、受電した電話において、音声での会話を実行し、音声会話における発話を録音し、録音した発話をテキスト化し、テキスト化したデータを保存することを特徴とする。
- 【0007】
本発明では、(1) 電話が受電され、(2) 受電された電話において、音声での会話が行われ、(3) 音声会話における発話が録音され、(4) 録音された発話がテキスト化され、(5) テキスト化されたデータが保存される。これにより、例えば、自動で修理の 50

受付を実行可能であるため、オペレーターに必要な人件費を削減することができる。

【0008】

第2の発明のコールセンターシステムは、第1の発明のコールセンターシステムにおいて、テキスト化したデータを、振り分けてデータベースに保存することを特徴とする。

【0009】

第3の発明のコールセンターシステムは、第1又は第2の発明のコールセンターシステムにおいて、録音した発話を定期的に確認し、テキスト化することを特徴とする。

【0010】

第4の発明の方法は、電話を受電し、受電した電話において、音声での会話を実行し、音声会話における発話を録音し、録音した発話をテキスト化し、テキスト化したデータを保存することを特徴とする。

10

【発明の効果】

【0011】

本発明によれば、オペレーターに必要な人件費を削減することができる。

【図面の簡単な説明】

【0012】

【図1】本発明の実施形態に係るコールセンターシステムの構成を示すブロック図である。

【発明を実施するための形態】

【0013】

以下、本発明の実施形態について説明する。図1は、本実施形態に係るコールセンターシステム1の構成を示すブロック図である。図1に示すように、コールセンターシステム1は、PBX (Private Branch eXchange) クラウド、通話録音サーバー等から構成される。ユーザーは、コールセンターシステム1に電話をかける。なお、ユーザーが、所定の電話番号にかけた電話が、コールセンターシステム1に転送されてもよい。PBXクラウドは、ユーザーからの電話を受電(着信)する。電話を受電(着信)したPBXクラウドは、自動応答音声コールフロー制御により、制御される。PBXクラウドは、制御に従って、順次、機械音声によりユーザーと音声でやりとりする。すなわち、PBXクラウドは、受電した電話において、音声での会話を実行する。

20

【0014】

コールセンターシステム1は、音声会話における発話を、通話録音サーバーに録音する。すなわち、ユーザーの音声データは、通話録音サーバーに保存される。ユーザーは、コールフローにより、必要な情報を音声で発話していく。コールセンターシステム1が、修理の受付を行う場合、必要な情報は、ユーザーの氏名、住所、電話番号、製品の型番、故障状況等である。通話録音サーバーに保存された通話録音データにおいて、通話録音解析・制御により、発話内容は、テキスト化され、テキストに基づいて、分析が行われる。すなわち、コールセンターシステム1は、録音した発話をテキスト化し、分析を行う。コールセンターシステム1は、録音した発話を定期的に確認し、テキスト化する。音声認識により、発話内容は、テキスト化される。

30

【0015】

コールセンターシステム1は、必要なデータを適切に振り分け、DB (データベース) に登録する。すなわち、コールセンターシステム1は、テキスト化したデータを保存する。コールセンターシステム1は、テキスト化したデータを振り分けて、データベースに保存する。例えば、ユーザーの氏名、住所、電話番号、製品の型番等は、データベースの所定の箇所に振り分けて、登録される。

40

【0016】

以上説明したように、本実施形態では、(1)電話が受電され、(2)受電された電話において、音声での会話が行われ、(3)音声会話における発話が録音され、(4)録音された発話がテキスト化され、(5)テキスト化されたデータが保存される。これにより、例えば、自動で修理の受付を実行可能であるため、オペレーターに必要な人件費を削

50

減することができる。

【0017】

以上、本発明の実施形態について説明したが、本発明を適用可能な形態は、上述の実施形態には限られるものではなく、本発明の趣旨を逸脱しない範囲で適宜変更を加えることが可能である。

【産業上の利用可能性】

【0018】

本発明は、修理依頼等を受け付けるコールセンターシステム、及び、方法に好適に採用され得る。

【符号の説明】

【0019】

1 コールセンターシステム

【図1】

