

「トビラフォン Cloud」で音声テキスト化標準搭載開始 医療機関の通話文字起こしに特化した音声認識エンジンも利用可能に ～電話によるカスハラで実際に役立った対策は「通話の自動文字起こし」～

トビラシステムズ株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：明田 篤、以下「トビラシステムズ」）が提供するクラウド型ビジネスフォン「トビラフォン Cloud」で、従来有料オプションとして提供していた通話の文字起こし機能「音声テキスト化」を、2024年8月1日より標準搭載機能として提供開始いたします。また、医療機関に特化し高精度な文字起こしを実現する医療向け音声認識エンジンも、あわせて提供開始いたします。



■業務効率化やカスハラ対策に有効な「音声テキスト化」

「トビラフォン Cloud」の「音声テキスト化」は、顧客等との通話内容を自動で書き起こす機能です。通話内容をテキストで確認でき、対応履歴の入力作業や聞き返し時間の削減、「言った・言わない」のトラブル防止などにつながります。

これまで有料オプションであるが故に導入に踏み込めない利用者も多かった「音声テキスト化」を、今後より多くの方にご利用いただけるよう標準搭載といたします。電話業務の効率化やカスタマーハラスメント対策など、ビジネス電話における課題解決にご活用ください。

■医療機関に特化した音声認識エンジンも利用可能に

今回、「トビラフォン Cloud」における「音声テキスト化」の標準搭載にあわせて、医療向け音声認識エンジンの提供も開始いたしました。医療機関の電話業務における音声認識に特化しており、高齢の患者との会話や細かい症状などの通話音声を高精度にテキスト化し、通話内容の把握が容易になります。この医療向けエンジンも、標準機能として汎用的なエンジンから切り替えてお使いいただけます。

○医療向け音声認識エンジンの特徴

(1) 医療機関における通話の音声認識に特化

医療機関の受付業務で行われる通話に特化した音声認識エンジンです。

ビジネス会話と比較して明瞭でない高齢者との会話や、病気の症状など聞き逃したくない会話を、高精度に音声認識しテキスト化します。

(2) テキスト化で録音音声の再生を補助

録音音声から内容を聞き取れない場合に、テキスト化された内容をあわせて読むことで、症状や要望などピンポイントな会話の把握を補助します。

(3) 自社開発による継続的なアップデート

音声認識エンジンは当社が独自に開発を行っているため、継続的なアップデートが可能となります。

<医療向け音声認識エンジンを用いた音声テキスト化の例>

00:01
総合病院受付です。

00:04
予約をしたいんですけど大丈夫ですか。

00:08
今日はどのような症状でしょうか。

00:13
なんかお腹が痛くてお腹の右辺りが痛いんですよ。

00:18
3日ぐらい前からずっと続いてまして。

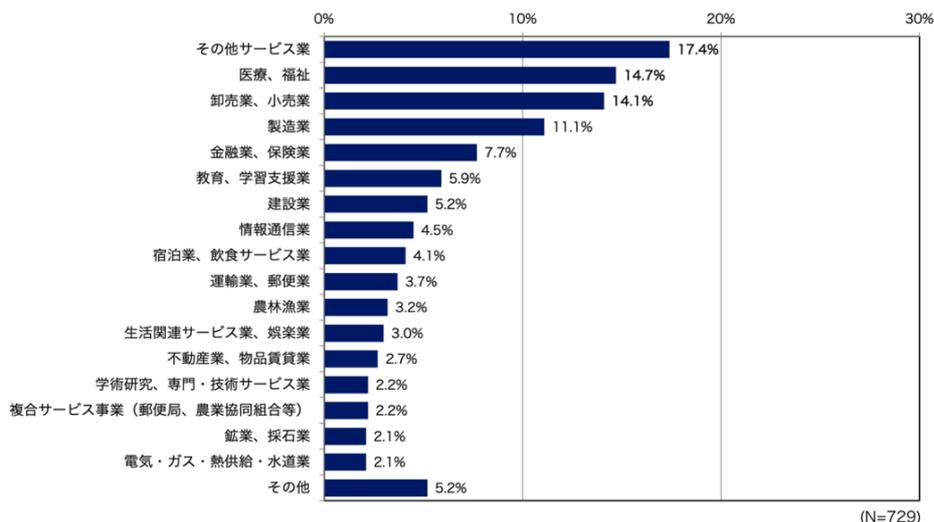
00:22
あと食事をするとすごく痛みが強くなるのもうご飯もあんまり食べられないんです。

00:28
熱はありますか。

■電話のカスハラが多い「医療・福祉」業界、効果的な対策に通話の自動文字起こし

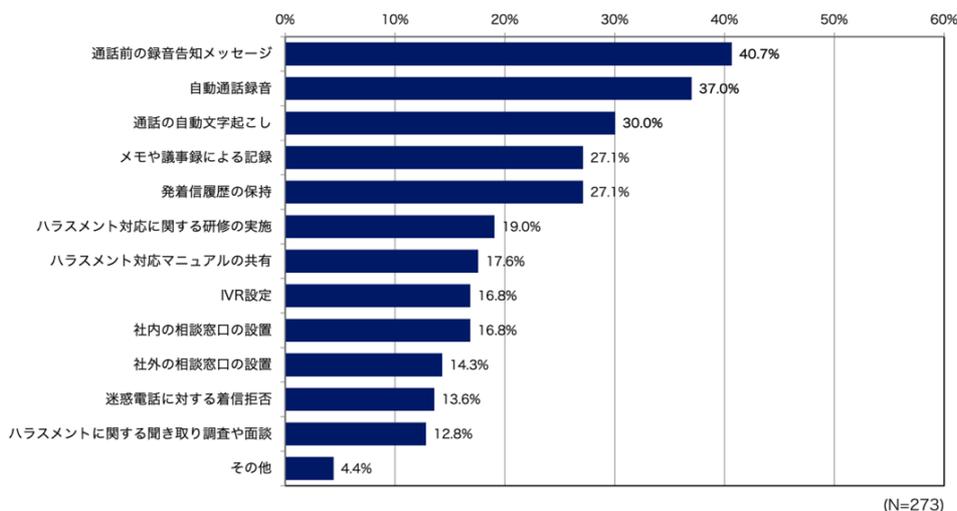
トビラシステムズが電話によるカスハラを受けたことがある人を対象に行ったアンケート調査で、カスハラを受けた際の勤務先の業種として2番目に多かったのは「医療・福祉」業界でした。

Q. あなたが電話によるカスタマーハラスメントを受けた際の、勤務先の業種は何ですか。（複数回答可）



また、「電話によるカスハラを受けた際に、勤務先でハラスメント対策が導入されていた」と回答した人が、実際に役立ったと考えるカスハラ対策には「自動通話録音」や「通話の自動文字起こし」が上位にあがりました。録音や文字起こしによる記録は、通話内容の振り返り、「言った・言わない」のトラブル防止、カスハラの被害状況の報告などに有効だと考えられます。

Q. 電話によるカスタマーハラスメントの対策で、実際に役立ったものはありますか。（複数回答可）



<参考>

電話によるカスタマーハラスメントに関する調査レポート 暴言や長時間の電話、被害時に「カスハラ対策導入されていなかった」が6割（トビラシステムズ）

<https://tobila.com/news/release/p1974/>

■ 「トビラフォン Cloud」について

「トビラフォン Cloud」は、クラウド PBX を利用した設備投資不要のクラウド型ビジネスフォンサービスです。スマートフォンに「トビラフォン Cloud」アプリをインストールすることで、外線・内線・転送・グループ着信・IVR（自動音声応答）など、ビジネスフォンに必要な機能が利用できます。音声テキスト化や Salesforce 連携など、業務効率化につながる機能も搭載しています。個人のスマートフォンにアプリをインストールすれば、1 台のスマートフォンで、電話番号や通話料を私用と社用で簡単に使い分けられます。発着信を行う端末も、社内ではパソコンや IP 電話機、外出時はスマートフォンなど、シーンに合わせて活用できます。

取引先情報、発着信履歴、通話録音データなどはクラウド上に保存され、テレワーク中でも管理画面から確認できます。会社の情報を見える化し一括管理することで、業務改善・効率化に貢献します。また、営業電話を含む迷惑電話番号約 3 万件をデータベース化しブロックする「迷惑電話フィルタ機能」や、500 万件以上の事業者番号データベースにマッチした名称を発着信時に表示する「事業者名称表示機能」など、トビラシステムズが蓄積したビッグデータを用いた独自の機能を搭載しています。



トビラフォン Cloud :

<https://tobilaphone.com/biz/cloud/>

■トビラシステムズについて



テクノロジーで社会課題の解決を目指し、特殊詐欺やフィッシング詐欺、グレーゾーン犯罪撲滅のためのサービスを提供しています。詐欺電話・詐欺 SMS 等の情報を収集・調査してデータベースを構築し、自動でフィルタリングする「迷惑情報フィルタサービス」は、固定電話、モバイル、ビジネス向けに展開し月間約 1,500 万人にご利用いただいています。

公式サイト：

<https://tobila.com/>

■本件に関する報道関係のお問い合わせ先

トビラシステムズ株式会社

〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦 2 丁目 5-12 パシフィックスクエア名古屋錦 7F

担当：管理部 広報 岩淵

TEL：050-3646-6670（直通）

FAX：052-253-7692

URL：<https://tobila.com/>