

法人向け通話録音装置「トビラフォン Biz」で新機能 独自開発の医療向け音声認識エンジンで患者との通話を高精度テキスト化 ～高齢者との通話も明瞭にテキスト化、医療機関の電話受付業務に貢献～

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、証券コード：4441、以下「トビラシステムズ」）は、当社が提供する法人向け通話録音装置「トビラフォン Biz」で、医療機関向けに独自開発した音声認識エンジンを活用し、通話音声から高精度なテキスト化を実現する新機能を提供開始しますので、お知らせいたします。

本機能は、主に医療機関の電話業務における音声認識に特化しております。高齢の患者との会話や細かい症状などの通話音声を高い精度でテキスト化することで、通話内容の把握が容易になります。

■新機能リリースの背景：医療機関で聞き取りづらい通話をテキスト化し明瞭に

当社は、ビジネスフォンにおける迷惑電話対策、通話録音、電話業務の集中管理システムなどを搭載した法人向けサービス「トビラフォン Biz」を提供しております。

「トビラフォン Biz」では2023年4月より音声テキスト化機能（※）を提供開始し、通話音声を自動でテキスト化することで、「言った・言わない」のトラブル防止のエビデンスや、商談記録の議事メモ作成時の工数削減、社内での情報共有などにご活用いただいております。

このたび、当社で研究を重ね、独自に開発した医療向けの音声認識エンジンを活用し、通話音声をより高精度にテキスト化する新機能のリリースを決定いたしました。

「トビラフォン Biz」導入企業のうち、最も大きな割合を占める業種は医療業です。医療機関では、通常のビジネス会話と比較して特に高齢の患者などの通話音声不明瞭な場合があり、通話内容を把握しづらいとお客様からの声をいただいております。このような通話を、独自に開発した医療向け音声認識エンジンを用いてより高精度にテキスト化することで、通話内容の把握が容易になります。医療業界のニーズに応えた新機能のリリースで、医療業務の円滑化に貢献します。

当社は、音声認識技術をはじめとするAI分野など、今後も先進的なテクノロジーの研究に取り組み、サービスの品質向上や新機能への活用などに尽力してまいります。

※ 音声テキスト化機能は、オプション（有料）となります

■医療向け音声認識エンジンの特徴

・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。

・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。

・自社開発による継続的なアップデート

医療向け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。

■音声テキスト化の精度

【従来の音声テキスト化の精度】

はいっ総合病院受け付けです。 

00:04
こんにちは、予約をしたいんですけど、大丈夫ですか。 

00:08
はい、ではどのような症状でしょうか？ 

00:12
とですね。 

00:13
なんかお腹が痛くて、お半ばで右あたりが痛いんですよ。 

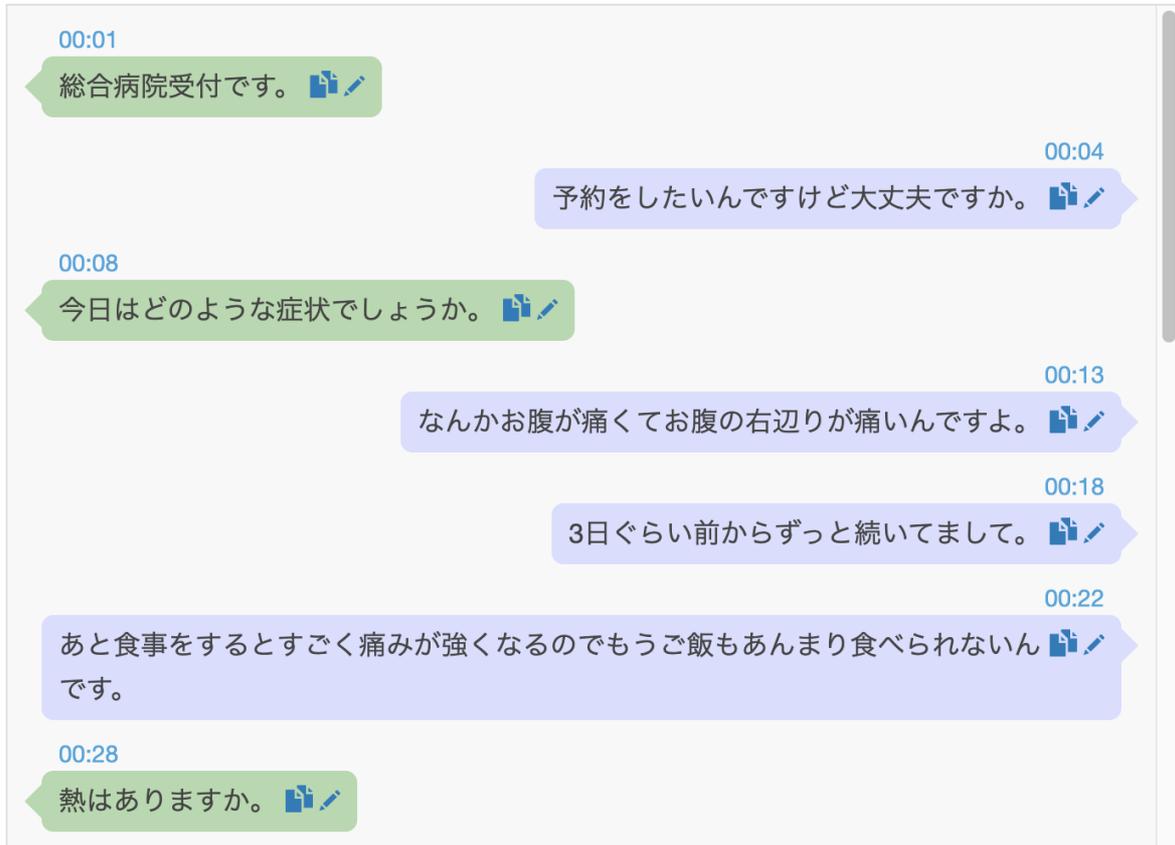
00:18
はい。 

00:18
で3日ぐらい前からずっと届いてまして、あと食事をするとね。 

00:23
凄く痛みが強くなるのでもうご飯もあんまり食べられないんです。 

【医療向け音声認識エンジンを用いた音声テキスト化の精度】

「えーと」「あの」など会話中のフィラーが除外され、読みやすいテキストが自動で生成されます。



■新機能リリース予定日

2023年9月26日 提供開始予定

※音声テキスト化オプション（有料）のご契約者様にてご利用可能です。

■「トビラフォン Biz」について

オフィス電話に必要とされる便利な機能を1台に集約したビジネスフォン向け製品です。トビラシステムズ独自の迷惑情報データベースをもとに、悪質営業電話や迷惑FAXなどを一括でブロックする「迷惑電話対策」、聞き逃しや顧客とのトラブル防止に役立つ「通話録音システム」、通話履歴や電話帳などの管理がクラウド上で可能な「集中管理システム」など、ビジネスに必須の機能が搭載されています。



「トビラフォン Biz」サービスサイト：

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

■「トビラフォン Biz」お問い合わせ窓口

「トビラフォン Biz」営業支援担当

メールアドレス：sales-gw@tobilaphone.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：営業企画部 広報 岩淵

TEL：050-3646-6670（直通）

FAX：052-253-7692

URL：<https://tobila.com/>