

**BZ17-016**

## コールセンターにて活用可能な音声認識技術

提案提出期限

- 2017年8月31日

依頼企業の概要

- 大阪ガス株式会社
- URL : <http://www.osakagas.co.jp/index.html>
- 主要な事業内容：ガスの製造・供給および販売、LPGの供給および販売、電力の発電・供給および販売、ガス機器の販売、ガス工事の受注
- 売上高(平成28年3月期)：1兆3,220億円（連結）

提案者にとっての機会（協業形態）

<input type="radio"/>	部材供給
	受託加工
<input type="radio"/>	技術ライセンス
	受託開発
<input type="radio"/>	その他（ 技術の一式販売 ）

求める技術とその背景

- コールセンター内等の生活雑音下においても、以下の音声認識・非接触操作が支障なく行える技術を求めています
- 求める音声認識技術
  - 事前登録された音声フレーズの認識
  - 以下の条件下において、フレーズ認識が80%を超えるもの
    - ◇ マイクから1~2m離れた発話者から発せられるフレーズ
    - ◇ 生活雑音下：不定時に60dB前後の雑音が発生
  - コスト
    - ◇ ボリュームディスカウントを含み初期導入費用が500円/台になることが望ましい
    - ◇ 運用・保守費用は不要であることが望ましい
- 求める非接触操作
  - 非接触あるいは、音声による文字入力等の機器操作を行えること
  - デバイス操作検知部～操作者の距離：1~2m程度
    - ◇ 隣接オペレータ距離：両隣 1~2m, 前後 1~2m (通常の机)
  - 操作ボタン・操作パネルを介することなく、文字入力等の機器操作を行える技術を幅広く募集します

想定している用途

- コールセンターへの導入

### 想定されるビジネス規模

- 最大 50 システム/年

### 開発スケジュール

- 導入検討；1年以内

### 現時点で求める技術の完成度

- 実用化済みの技術が望ましい
- 少なくとも試作品を有しており、量産化・導入までの道筋がたっていること

### 対象とするアプローチ例（下記に限らない）

- ノイズキャンセル技術
- 特定フレーズ認識による音声認識技術
- 音声による機器操作技術 など

### 留意点

- 検討は行っていますが、以下のような理由から導入は困難になっています
  - 認識精度が低い
  - 誤認識：意図しないフレーズの認識
  - 組み込みプログラムの場合は、ライセンス費用とマイク費用が必要など、高コスト
  - マイクの使用を前提とする場合、音声認識に必要なマイク性能とコストのトレードオフが生じる



**BIZ SAITAMA** の概要、提案方法はこちらの URL をご覧ください  
[http://biz-saitama.jp/exhibition\\_entry.html](http://biz-saitama.jp/exhibition_entry.html)

#### 【事務局】

- BIZ SAITAMA 実行委員会事務局：さいたま市産業創造財団  
<http://www.sozo-saitama.or.jp/>
- 商談会に関するサポート：株式会社ナインシグマ・ジャパン  
<http://www.ninesigma.co.jp/>

#### 【問い合わせ窓口】

- メール：[biz-sai9@sozo-saitama.or.jp](mailto:biz-sai9@sozo-saitama.or.jp)
- 電話：03-3219-2006（ナインシグマ・ジャパン：BIZ SAITAMA 担当宛）