

2020年11月20日

電話の声を高齢者でも聞き取りやすく補正し 電話対応の品質向上を実現する「テレコムエイダー」を開発

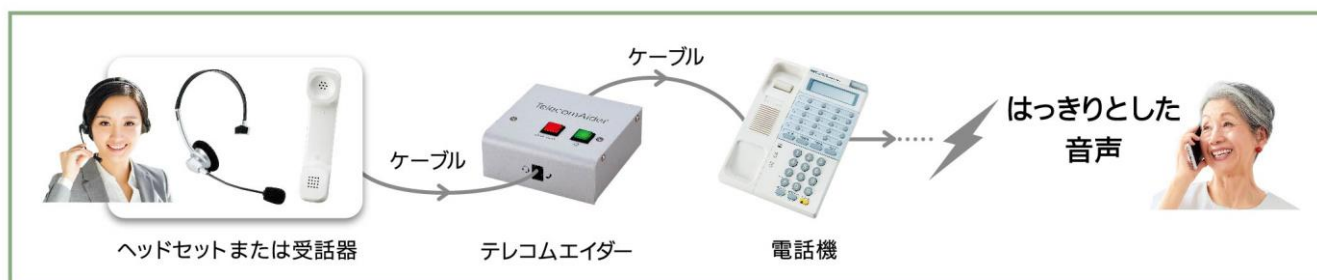
コールセンターや金融機関の負荷軽減と顧客満足度向上に貢献

デジタルハイブリッドのトッパン・フォームズ株式会社（以下トッパンフォームズ）は、コールセンターや金融機関の店舗などで電話対応を行うオペレーターの音声を、受話者に聞き取りやすく補正し明瞭化する機器「テレコムエイダー／TelecomAider」を開発しました。12月中旬から提供開始します。

本製品は寿通信機器株式会社の協力の下、同社の特許技術である「音声明瞭化モジュール」を搭載しており、オペレーターが使用するヘッドセット・受話器と電話機の間接続して使用します。特長としては、複雑な設定が不要なため手間なく導入することが可能であり、スイッチ一つで簡単にオペレーターの声をもっと明瞭化し、高齢者でも聞き取りやすい音声にすることができます。



テレコムエイダー



使用イメージ

【背景】

現在通信販売市場は拡大を続けており、幅広い年齢層の生活者がインターネットや電話を使用して商品・サービスを購入しています。特に近年高齢者からの電話での商品・サービスの問い合わせが増加傾向にあり、オペレーターの声が聞き取りづらいことによる聞き返しが多いため、企業は電話対応の長時間化に起因するコールセンターの待ち時間増加や、顧客満足度の低下、オペレーターの負荷増大といった課題を抱えています。

トッパンフォームズは企業と生活者の電話におけるコミュニケーションの円滑化を実現するため、「テレコムエイダー」を開発しました。

【今後の展開】

トッパンフォームズは「テレコムエイダー」をコールセンターや金融機関の店舗、通信販売業界、運輸業界などを中心に販売し、2023年までに4億円の売上を目指します。

各企業がテレワークを推進している中、コールセンター業界も在宅での電話対応業務を検討しています。当社は今後そのようなニーズに応えるため、ソフトフォン（インターネット経由での通話）にも対応した開発を進めていきます。

【製品仕様】

品名	テレコムエイダー
定格電源	AC100V 6VA 50/60Hz
消費電流	5V/25mA
外形寸法	幅 100mm×奥行 100mm×高さ 40mm
重量	180g
使用環境温度	0°C～45°C
環境対応	鉛フリーはんだ使用
AC アダプター	トランス方式 6V/0.3A PSE 規格準拠

以上

※ 「デジタルハイブリッド」は、トッパン・フォームズ株式会社の登録商標です。

※ 「テレコムエイダー／TelecomAider」は、トッパン・フォームズ株式会社にて、商標登録出願中です。

※ その他記載された製品名などは各社の登録商標あるいは商標です。

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

トッパン・フォームズ株式会社 総務本部広報部 TEL:03-6253-5730