

【収録目的】

コールセンターで「良い」とされる音響的特徴と、「悪い」とされる音響的特徴を検知できるAIモデルを作成するために、学習データを集める目的で収録を行います。

【背景】

- コールセンターでは、オペレーターの応対を品質評価担当者が聞き、評価するという仕事があります。「お客様に明るい印象を与える声で応対できているか」「謝罪するときには誠意が伝わる申し訳なさそうな声でできているか」など声の印象まで評価しています。
- 私たちは、この仕事を自動で行うことができるAIを作ろうとしています。そのAIを作るためには、AIに「この音声は良い/悪い」という情報を学習させる必要があります。そのため、学習データとしての音声を必要としております。
- テキスト内容は一切関係なく、声の音響特徴(周波数、音量、など)だけを学習させます。今回録音されたデータを使って皆様の声をコピーして生成する、などの生成AIとしての使用は一切ありませんのでご安心ください。

【収録内容】

- 20の表現で、毎回13個のセリフを読み上げていただきます。
- ある表現では優秀なオペレーターのように、ある表現では新人の下手なオペレーターのように、ある表現では、怒っている顧客のように、それぞれ別紙に記載のストーリーをイメージしながら発声してください。

【注意点】

- 通常のエペレーターや顧客が、電話で話すトーンを意識した発声としてください。舞台上での発声や、アフレコ時の発声のまま行くと、「電話対応には不自然」となる場合があります。
- ノイズが入らないようにご注意ください。