



総合グランプリ受賞



総合グランプリ受賞



Leader 受賞



High Performer 受賞

YouWire®のご案内

2023年11月版



会社概要

会社概要

社名	株式会社ギークフィード
設立日	2011年5月17日（世界情報社会・電気通信の日）
資本金	15,032,000円
社員数	正社員33名、アルバイト5名
所在地	〒111- 0056 東京都台東区小島2丁目20番7号 扶桑御徒町ビル2階
代表	内 信史（中小企業診断士）
取締役	濱田 太郎 吉田 剛（ITコーディネータ）

事業内容

システム開発事業

音声・通信・コンタクトセンター・クラウドネイティブを得意ジャンルとした**ソフトウェア受託開発**

製品・サービス事業

ビジネス音声蓄積・解析プラットフォーム
「YouWire」をはじめとした**自社開発サービスの販売、SaaS提供**

カスタマーサクセス事業

AWSを初めとした**クラウドインフラ**のコンサルティング、要件定義、設計、構築、運用保守を提供

AI 開発事業

TensorFlowやPyTorchといった**機械学習**のフレームワークを使用し、画像解析や音声認識などの**AI開発**を提供

● YouWire概要

「YouWire」とは

YouWireとは4つの音声を一元管理できる録音システムです。



オフィスでの
顧客との取引内容の確認に



外出先での通話の確認に



会議議事録の作成サポートに



WEB会議議事録の作成サポートに

様々なシーンで利用ができます。

主な用途

- 後で聞きなおし
- 言った言わないのトラブル防止
- 話者以外が、生のニュアンスを確認
- 電話対応のスキル評価や教育
- 大量に録音したデータから頻出ワードを抽出し、統計として利用
- 営業マンの商談スキル評価や教育



YouWireの特徴



すべての通話録音・会話録音を一元管理

録音情報を全てサーバーで保管・管理するため、スマートフォンなどの容量を気にする必要がありません。検索・再生にはWebブラウザより検索/再生/管理画面を通して確認することができるため、PC等へソフトのインストールが不要であり、場所も選びません。



安心の国産製品

日本国内で開発・販売・サポートを行っています。国内向けの使い易いインターフェースと機能を目指し開発しましたので安心です。また一般社団法人コンピュータソフトウェア協会の国産ソフトウェア製品の品質認証制度「PSQ-Lite」も取得済みです。



セキュリティ対策と選べるデータ管理

通信は暗号化、録音データはパスワードで保護されているため、盗聴・漏えいの心配はありません。



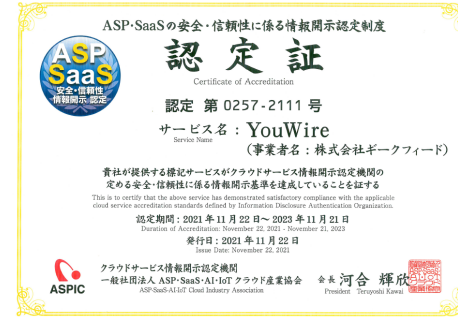
多彩な「検索/再生機能」、「管理者機能」

検索/再生/削除の基本機能の他、保護/保護解除、ダウンロード、CSVエクスポートが出来ます。また、様々なユーザー/グループ管理も可能です。

認定/受賞歴



YouWireは
ビジネス音声蓄積/活用DXプラットフォームの
マーケットリーダーです。



総務省・東京商工会議所後援
第17回 ASPICクラウドアワード2023
支援業務系ASP・SaaS部門
総合グランプリ受賞



0257-2111
一般社団法人ASP・SaaS・AI・IoT
クラウド産業協会主催
クラウドサービス安全・信頼性情報開示認定



一般社団法人コンピュータソフトウェア協会
国産ソフトウェア製品の品質認証



一般社団法人情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) の国際規格である「(ISO/IEC27001)」を取得の認証を取得



総務省後援
ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 2021
データ活用系ASP・SaaS部門
総合グランプリ受賞



ITreview Grid Award 2023 Fall
文字起こしソフト部門
Leader 受賞



ITreview Grid Award 2023 Fall
通話録音システム部門
High Performer 受賞

サービスの詳細説明-操作画面

検索・再生画面

検索

通話開始 2020/09/30 00:09

通話時間 00:00:00

自番号

表示名

相手番号

方向 着信 発信 アップロード

ダウンロード あり なし

タグ

グループ

表示件数 20

テキスト 区役所

AND OR

音声再生

再生

x1 00:06 04:32

音声認識結果

音声認識データ

0339081111 : お電話ありがとうございます北区役所でございます。

81338636754 : 矢島様いらっしゃいますでしょうか。

0339081111 : ごめんなさい北区役所で吉山ですか。

81338636754 : はい。

81338636754 : 矢島矢島様ですかね。

0339081111 : いや、矢島、あと何かになるかわかりますか。

81338636754 : はい。

81338636754 : 区民部税務課課税第4係と書いてあります。

検索結果 1 - 1 of 1

一括ダウンロード [残り選択可能通話時間: 5 時間 0 秒]

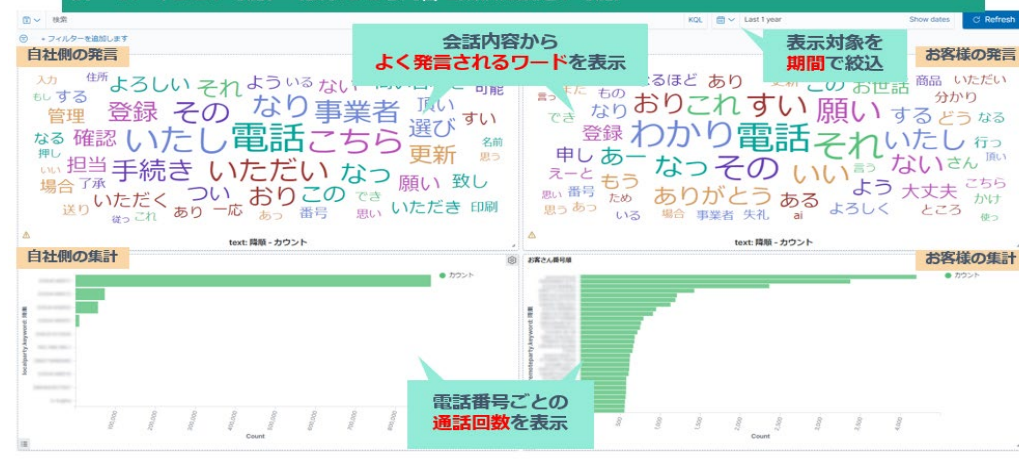
ID	再生	通話開始	通話時間	グループ	自番号/表示名	方向	相手番号	リビジョン	最終DL日時	操作
12720	<input checked="" type="checkbox"/>	2021-08-10 13:36:04	00:04:32	デフォルト	81338636754 GG	→	0339081111	0000	-	<input type="button" value="DL"/> <input type="button" value="DL"/>

お電話ありがとうございます北区役所でございます。 矢島様いらっしゃいますでしょうか。 ごめ...

検索結果

統計・可視化画面

気になるワードに対してクリックすることで、ドリルダウンさせてさらにそのワードに関連するワードを調べていくことが可能。(表示させる内容を柔軟に設定が可能)



検索条件

● YouWireオプション機能

① 音声認識オプション



フィルター削除

音声を文字起こしする際に「えーっと」「じゃあ」などの場繋ぎや言いよどみの言葉を除外します。

実際の会話例：「えーっと、いつにしましょうか」「じゃあ、来週水曜日で」

音声認識をかけたテキスト例：「いつにしましょうか」「来週水曜日で」



音声認識ユーザー辞書機能

会社名、人物名などの固有名詞やよく使われる言い回しをYouWireの音声認識ユーザー辞書に登録することで、音声認識率を上げることができます。



テキストの確認

音声認識後のテキストはYouWire上で手軽に確認できます。

ローカル環境での確認や共有のためにダウンロードしてパソコンに保存することも可能です。保存形式は.txtになります。

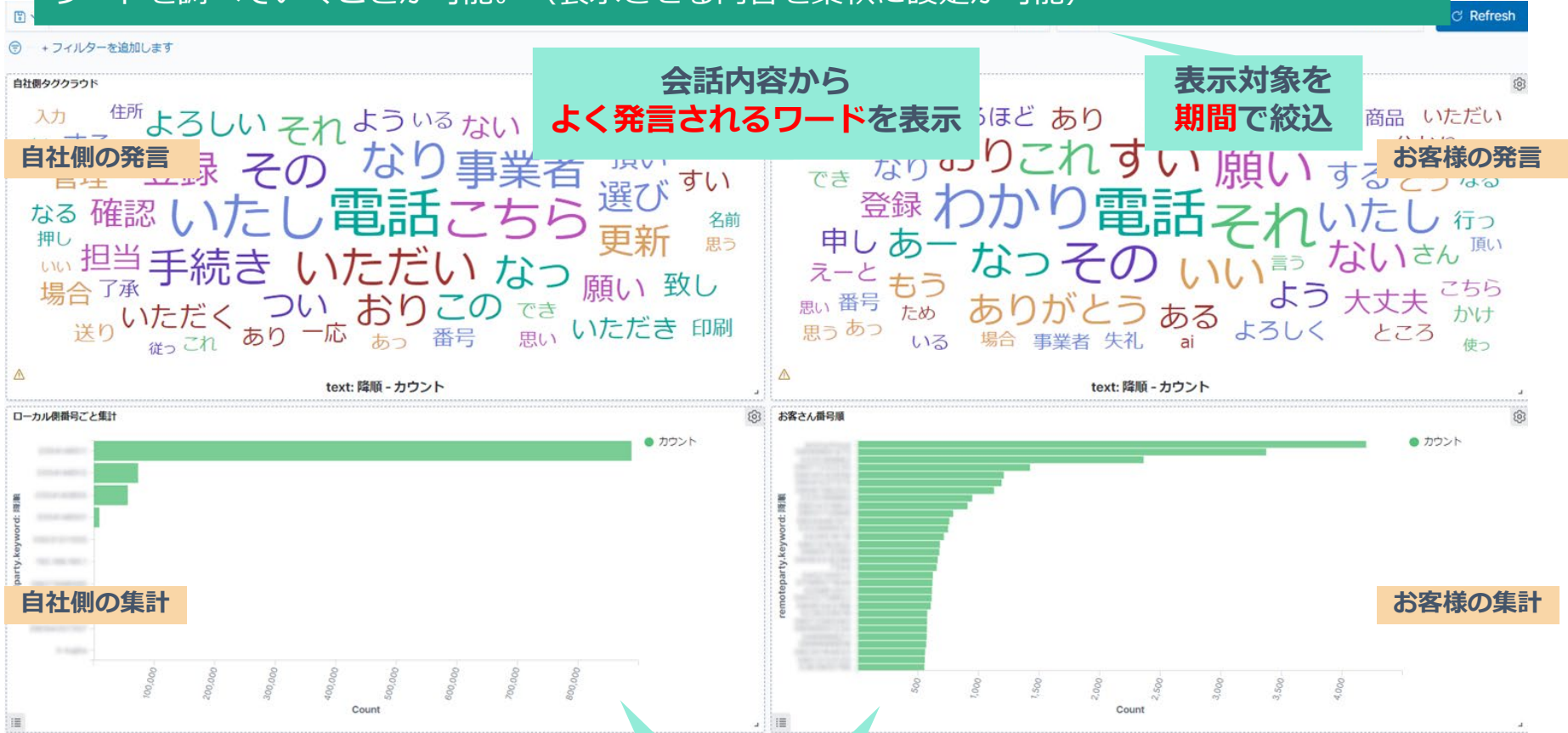
音声認識データ

8GXICxAY-399 :	お電話ありがとうございますギークフィードでございます。
09094357357 :	お世話になっております。私、小島証券株式会社の田中と申します。
8GXICxAY-399 :	お世話になっております。
09094357357 :	お世話になっております。
8GXICxAY-399 :	はい。
09094357357 :	御社の製品のYouWireについてちょっとお伺いしたいんですけど。
8GXICxAY-399 :	はい。
09094357357 :	よろしいでしょうか？
8GXICxAY-399 :	はい。お問い合わせありがとうございますお伺いいたします。
09094357357 :	はい。こちらの製品なんですけど、
8GXICxAY-399 :	はい。
09094357357 :	携帯電話ですか、固定電話の録音なんかができるようになってると思うんですけど。
8GXICxAY-399 :	はい。
09094357357 :	音声のテキスト化までっていうのは可能なんですか？
8GXICxAY-399 :	はい。音声認識機能もオプションとしてご用意しております。
09094357357 :	そうなんですありがとうございます。
8GXICxAY-399 :	はい。

②統計・解析可視化オプション

表示内容を柔軟に設定可能

気になるワードに対してクリックすることで、ドリルダウンさせてさらにそのワードに関連するワードを調べていくことが可能。（表示させる内容を柔軟に設定が可能）



電話番号ごとの通話回数を表示

served

③ テキストマイニングオプション

📍 テキストデータ原文

音声認識データ

8GXICxAY-399 : お電話ありがとうございます GeekFeed でございます。
09094357357 : お世話になっております。私、小島証券株式会社の田中と申します。
8GXICxAY-399 : お世話になっております。
09094357357 : お世話になっております。
8GXICxAY-399 : はい。
09094357357 : 御社の製品の YouWire についてちょっとお伺いしたいんですけども。
8GXICxAY-399 : はい。
09094357357 : よろしいでしょうか？
8GXICxAY-399 : はい。お問い合わせありがとうございますお伺いいたします。
09094357357 : はい。こちらの製品なんですけど、
8GXICxAY-399 : はい。
09094357357 : 携帯電話ですとか、固定電話の録音なんかができるようになってると思うんですけど。
8GXICxAY-399 : はい。
09094357357 : 音声のテキスト化までっていうのは可能なんですか？
8GXICxAY-399 : はい。音声認識機能もオプションとしてご用意しております。
09094357357 : そうなんですありがとうございます。
8GXICxAY-399 : はい。

ChatGPT

定型文:
要約

問い合わせ内容:
この文書を要約してください。

- ・ 要約
- ・ タスクの抽出
- ・ 誤字・脱字の修正
- ・ フリーワードでの命令

ChatGPT API

📍 要約

±この文書を要約してください。

システム管理者 2023-08-09 15:07:11

保存

この会話は、小島証券株式会社の田中さんが、YouWireという製品について問い合わせをしたものである。音声のテキスト化が可能であり、業界用語などもテキスト化することができるという回答があった。詳細については担当者が折り返し連絡することとで、30分以内に折り返しの連絡があることが確認された。

📍 タスクの抽出

±この文章からタスクを抽出してください。

システム管理者 2023-08-17 17:24:36

保存

- ・ YouWire製品についての問い合わせ対応
- ・ 音声認識機能のオプション提供
- ・ 金融機関向けエンジンや辞書登録機能の案内
- ・ 詳細なお話のための担当者折り返し連絡の手配

● YouWireサービス沿革

「YouWire」 サービス沿革

アプリ版としてリリース
機種・OS対応の煩雑化が課題
→モバイルキャリアとの連携

テレワークの増加により
web会議の録音および自動
議事録作成のニーズ拡大
認識精度向上施策の改善

外部システム連携の強化
自社での各機能開発の限界
→API・Webhookの実装

会議・MTGの録音
YouWireMeeting

携帯・スマホの録音
YouWireMobile

固定電話の録音
YouWireOffice

YouWire
音声認識

WEB会議の録音
YouWireWebMeeting

YouWire
統計可視化

YouWire
API公開

YouWire
生成AI連携

2013/07

2014/06

2018/05

2020/10

2021/10

2023/5

● 実績・事例紹介

YouWire 導入実績 一部 (2023年11月現在)

金融、不動産、人材業界における導入実績多数

	業種	拠点数	ご利用数	ご利用サービス	サーバー
1	メガバンク	1拠点	3100 ID	YouWireMobile 音声認識連携カスタマイズ	オンプレミス
2	メガバンクグループ	1拠点	200 ID	YouWireMobile 音声認識オプション	クラウド
3	官公庁	2拠点	200 ch 1,200 ID	YouWireConnectTalk連携 YouWireMobile 統計分析オプション	オンプレミス
4	人材紹介・派遣会社	14拠点	2,200 ID	YouWireMobile	クラウド
5	証券会社	61拠点	1,800 ID	YouWireMobile YouWireMeeting 他システム連携	クラウド
6	証券会社	14拠点	282 ch 100 ID	YouWireConnectTalk連携 YouWireMobile YouWireMeeting	クラウド
7	証券会社	1拠点	500 ID	YouWireMobile YouWireMeeting 音声認識オプション	クラウド
8	金融機関	2,000拠点	1,700 ID	YouWireMobile YouWirePlayerアプリ	クラウド
9	生命保険会社	20拠点	100 ID	YouWireMobile	クラウド
10	不動産売買・仲介	1拠点	150 ID 30ch	YouWireOffice YouWireMobile 音声認識オプション Salesforce連携	クラウド

その他、**360社**、**約3,000拠点以上**でご利用頂いております

YouWire導入事例紹介①

 KOYO証券株式会社様



Q: 御社で通話録音サービスを契約しようと思ったきっかけや経緯を教えてください。

A: **金融機関での導入実績を信頼**

以前より固定電話は全通話録音していましたが、2年程前に営業社員に携帯電話を配布することになり全通話録音の必要性があり検討を始めました。

まず、携帯電話の通話録音サービスを提供している大手通信会社いずれかと契約する方式と、利用中の通話録音できる固定電話を介してスマホで通話する方式で検討しました。

そんな中、以前からお付き合いもあるソフトバンクさんからYouWireをご紹介いただきました。YouWireは金融機関での導入実績も豊富で、録音に関する障害がほぼないことが決め手になりました。

YouWireは自動で全通話録音ができていますので録音のし忘れがないことは大きなメリットでしたね。

Q: 使用してみてどのような効果を感じますか。

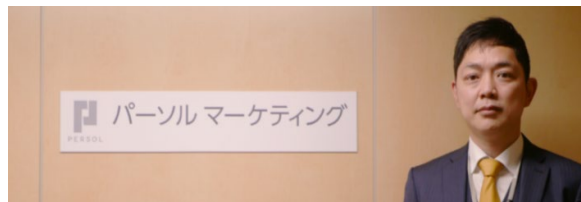
A: **お客様との齟齬を防ぐ**

今50番号くらい利用しています。相場の世界ですと当然自分が出した注文が数分の間に相場が急変することもあります。

注文内容に行き違いが無いよう録音データがしっかりと残っていることで、確認できる点が一番よかったですね。

YouWire導入事例紹介②

📍 パーソルマーケティング株式会社様



Q: 御社で通話録音サービスを契約しようと思ったきっかけや経緯を教えてください。

A: **トラブルの防止**

我々はクライアント様から業務をいただいて、そのクライアント様のお客様に弊社の営業員が電話をすることがあります。その際にクライアント様の名前を名乗って電話をするので、虚偽的な発言や不実告知などのトラブルが起きないように管理するためにYouWireを導入いたしました。

Q: 使用してみてどのような効果を感じますか。

A: **スムーズな会話の確認**

トラブルがおこるような会話がされていないかを確認するために担当者が全ての録音データを聞いています。検索方法や表示方法もわかりやすいので便利に使えています。

YouWire導入事例紹介③

📍 官公庁（市役所）での取り組み＝統計・解析オプションを活用

問題： 各部署・窓口の人員の最適化が出来ておらず、**全く電話が繋がらない窓口等**が発生していました。

課題： 各部署・窓口の平均対応件数およびピークタイムの対応件数を把握出来ず、**オペレータ配置の最適化が難しい**状態でした。

対策： YouWireおよび統計・解析 可視化オプションを導入し、**通話録音情報を1分単位でリアルタイムに統計化することで、平均対応件数とピークタイムの対応件数の把握が可能**となりました。

結果： 現在の人員配置最適化だけでなく、**対応件数の傾向分析から将来的に必要なになりそうな窓口へ先行して人員の配置を行うことが可能**となり、業務効率化、住民および市職員の満足度向上に貢献しました。

YouWire導入事例紹介④

📍 金融機関（メガバンク）での取り組み

問題：取引証跡である音声データ全ての聞き起こしを行い、NGワードや不正な取引がないかチェックを行う**工数が膨大**にかかっていました。

課題：雑談や保留中の場合も録音を飛ばさずに全ての録音を聞く必要があるため、業務目的からも**非常に効率が悪い**状態でした。

対策：YouWireおよび音声認識オプションを導入し、**テキスト化によって可視化**を導入しました。

結果：音声データを聞き起こす際に会話の重要度のメリハリを事前に把握出来、さらに**NGワードをもとに事前に検索・ピックアップも可能となり、聞き起こし工数が約40%削減**されました。

● YouWire外部連携

YouWire 外部サービス連携実績 一部 (2023年12月現在)

YouWireは、外部サービスとの連携に積極的に取り組んでいます。

連携対象	連携内容
AIツール連携	ChatGPT API、Azure OpenAI Serviceをはじめ、株式会社エーアイスクエア社の自動要約・分類システム「QuickSummary」、株式会社レトリバ社のAI分析ツール「YOSHINA」との連携。
Web会議システム連携	Teams、Zoom、GoogleMeet、Webex、他あらゆるweb会議アプリと連携し、web会議音声を自動でテキスト化することで議事録作成の支援ツールとして書き起こし時間の削減が可能となっております。
CRM、SFA、CTI連携	saleforce等の既製品や、お客様ご用意のシステムとAPI連携が可能です。これにより、CRM、SEA、CTIの画面上に顧客との通話履歴や面談履歴の音声とテキスト情報が自動で反映され、顧客情報の一元管理と入力コストの削減が可能です。
SAML認証対応 (SSO)	シングルサインオンのSAML認証方式に対応しているため、Microsoft Azure AD、Auth0、google workspaceなど、SAML認証に対応したSaaS認証基盤と連携しております。
クラウドPBX連携	ConnecTalk、スマビジ、XCALLY、AmazonConnect等のクラウドPBXと連携することで、通話の録音・テキスト化から、通話状況の統計・分析によって、オペレータ毎の対応状況、対応内容の可視化と業務改善が可能です。
音声認識サービス連携	自社製品の認者との連携だけでなく、AdvancedMedia社のAmivoice、Whisper、GoogleCloudSpeech、AmazonTranscribe等、お客様のご利用シーンにマッチした特性を持つ音声認識エンジンの特性を選択頂く事で、認識率を高めることが可能です。
統計分析ツール連携	通話や会議、商談のログの統計表示や分析が可能となります。また、自動更新機能を活用することで、誰が、いつ、どこで、どんな会話をしているか通話や会話毎にリアルタイムに把握することが可能です。

外部連携機能のご紹介

● APIによる連携

YouWire上の各種データを取得可能

ID／Callid／通話開始時間／通話時間／グループ／自番号／
表示名（自番号）／方向／相手番号／表示名（相手番号）／
最終DL日時／音声ファイル情報／テキスト etc…

● Webhookによる連携

固定電話、携帯電話、Web会議、対面会議での会話を録音し、
テキスト化した結果の情報を特定のURLにリアルタイムで連携が
可能

1. WebHook受信
2. 情報のフィルター
3. 機械学習を活用したテキスト検索、判定、分類、要約、加工
4. 情報の保存や通知

● 外部連携イメージ

外部連携イメージ①

- 自分宛てにかかってきた電話内容の把握（自動通知）
➔ 取次工数の削減が可能



- ① かかってきた電話に応答
- ② 音声の録音およびテキスト化
- ③ テキスト化をトリガーとして、
Webhookによるリアルタイム自動連携

ChatGPT API

- ③ テキストデータ内の宛名をもとに誰宛ての通話か特定
- ④ 相手の情報、折り返し先の抽出
- ⑤ テキストデータを要約

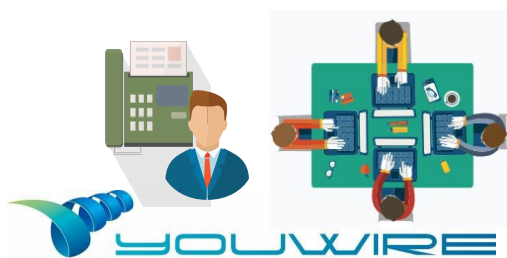
Slack

- ⑥ 担当者宛てに通知
(電話内容の要約、相手の情報、折り返し番号)
- ⑦ 外出先からでもすぐに折り返しが可能



外部連携イメージ②

- 社内でパワハラやセクハラ発言がないかどうかを人を介さずに察知
 - ➔ 人手を介さず労働安全衛生上の**コンプライアンス強化**、
また事前察知により**労働者を保護**



- ① 電話に応答または会議・ミーティングの実施
- ② 音声の録音およびテキスト化
- ③ テキスト化をトリガーとして、
Webhookによるリアルタイム自動連携

ChatGPT API

- ④ パワハラやセクハラ会話判定
- ⑤ パワハラやセクハラに該当する場合、
録音参照先、会話内容の要約を作成

Mail

- ⑥ 管理者宛てにメールで通知
(会話内容の要約、該当ワード、録音参照先情報)

外部連携イメージ③

- 整体院などで、顧客が予約したい時間帯を把握して人員配置
➔ 顧客が来たい時間に対応する人材を最適に配置することで、
機会損失を削減



- ①かかってきた電話に応答
- ②音声の録音およびテキスト化
- ③テキスト化をトリガーとして、
Webhookによるリアルタイム自動連携

ChatGPT API

- ④予約の電話か判定
- ⑤予約の場合は、日時を取得

BI・データベース

- ⑥空いてないと断った時間帯、曜日を集計
(例：木曜日の夕方には平常時間よりも倍の予約希望が来ることが
わかり、人材を配置することで売上と利益UP)

ご質問・お問合せ

株式会社 GeekFeed



ywsales@geekfeed.co.jp



03-3863-6754



<https://www.geekfeed.co.jp>