

【お知らせ】MOT/Cloud 通話録音テキスト化オプション追加のお知らせ

拝啓、時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。
下記の日程で MOT/Cloud のバージョンアップを行いますので、ご案内させていただきます。

敬具

記

項目	内容
リリース日	2025 年 09 月 29 日（月）8:00～9:00

■リリース内容

通話履歴に新たに文字起こし機能を追加いたします。

通話録音オプションでアップロードされた通話録音ファイルを、自社開発の生成 AI を用いて自動的に文字起こしできる機能です。

このオプションを契約すると、通話履歴画面から対象の通話録音を選択し、内容をテキストとして確認できるようになります。

文字起こしにより、録音内容の確認や記録作成を効率化でき、対応漏れ防止や情報共有のスピード向上に役立ちます。

なお、本機能をご利用いただくには、「通話録音テキスト化オプション」のご契約が必要になります。

■文字起こし機能のご利用方法

1. 文字起こしアイコンの表示

通話履歴画面の検索結果の右端に、文字起こしアイコンが表示されます。

※このアイコンは通話録音テキスト化オプションに未加入の場合でも表示されますが、クリックすると「現在のご契約では、文字起こし機能をご利用いただけません。ご利用には通話録音テキスト化オプションの追加契約が必要です。」というアラートが表示され、利用はできません。

発信側											着信側		サイズ	
通話開始時刻 /FAV/受信時刻	通話時間	種類	PBX名	ステータス	電話番号	内線	発信者名	電話番号	内線	着信者名				
☐ 2025/09/14 13:50:32	00:20:31	電話	3.28	正常(既読切断)	05054823997	850		09064744465				15 KB		
☐ 2025/09/14 11:10:57	00:00:10	電話	3.28	正常(既読切断)	09064744465			05054823997	701					
☐ 2025/09/14 11:10:58	00:00:00	電話	3.00	キャンセル	09064744465			05054823997	500					

2. 追加されるアイコンの種類

文字起こしのアイコンは2種類あります。

- ・文字起こし実行アイコン※¹：まだ文字起こしされていない通話履歴 
- ・文字起こし結果表示アイコン※²：文字起こし済みの通話履歴 

3. 文字起こし実行

文字起こし実行アイコン※¹をクリックすると、自社開発の文字起こしサーバーに通話録音ファイルが送信されます。文字起こし実行中はロードアイコンが表示されます。

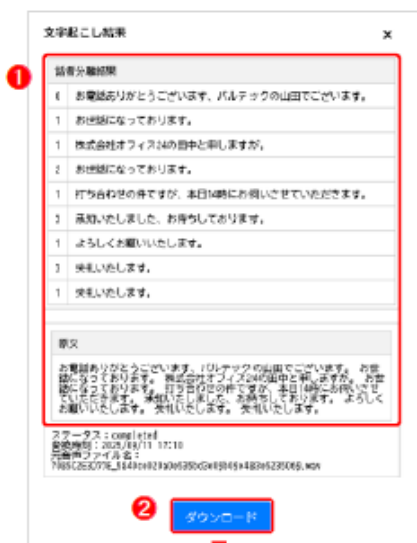
結果が正常に返ってくると、文字起こし結果表示アイコン※²に変わります。

※処理速度の目安は、1分の録音ファイルにつき約1秒です。

※サーバーは全顧客分の処理を送信順に行い、最大10件までをタスクとして保持します。そのため結果が返ってくるまで、最大で約30分かかる場合があります。返ってこなかった場合は、サーバーの混雑が原因のため、時間をおいて再試行してください。

4. 文字起こし結果の確認

文字起こし結果表示アイコン※²をクリックすると文字起こし結果がポップアップ表示されます。



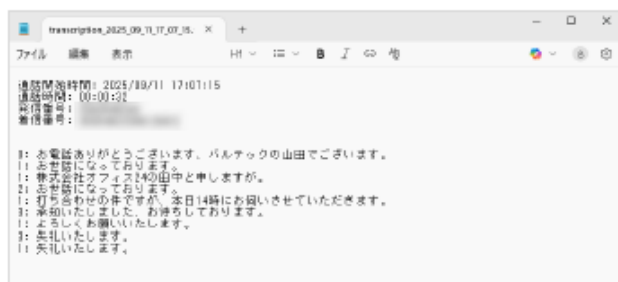
① 「話者分離結果」と「原文」が表示されます。

「話者分離結果」では生成AIにより会話を解析し、だれが話した内容かを判断します。

※本機能はAIによる自動処理により話者分離を行っていますが、その結果の正確性を保証するものではありません。

② 「ダウンロード」

話者分離結果をテキストファイルとして出力します。



テキスト名称は、「transcription_通話開始時間 (yyyy_mm_dd_mm_ss)」で作成されます。

5. その他通話履歴画面の変更点

- ・画面に表示されていたストレージ使用量の表示方法が変更されました。

管理設定>システム設定から設定できる「通話履歴管理者」に登録されたスタッフにのみ

「ストレージ使用量確認」ボタンが表示されます。こちらをクリック時にストレージ使用量が表示されます。



- ・通話履歴画面の検索結果リストの項目表示順が変更されました。

先頭に通話開始時刻や通話時間が、末尾に通話録音ファイルのサイズやアイコン類が表示されます。

また、表示順の変更に伴いダウンロードされる CSV ファイルの並び順も変更されます。

その他具体的な操作方法に関しましてはマニュアル、「MOT/Cloud 操作・設定ガイド（第 21.9 版）」をご参照ください。