

2002 年 09 月 25 日

日本心理学会第 66 回大会 ワークショップ「スピーチにおける感性情報-3-」

[研究概要]

演題(4)：「電話音声対話システムとユーザの対話方法～応用的検討～」

所属：オムロン（株）IT 研究所 音声対話研究室

氏名：大本浩司

[背景]

音声認識技術や音声合成技術の実用化に伴い，人と音声対話システムが電話音声でインタラクションする機会が増えている．例えば，コールセンターのオペレータに代わる電話自動応答システム，インターネット上の情報を電話音声で提供する音声ポータルがある．弊社では，以上のようなシステムの研究開発を進めており，その中で音声対話システムのユーザインタフェースを検討している．ユーザが音声対話システムを心地良く利用できるように，技術的制約を考慮して「対話」を設計している．そこで，今回のワークショップでは，弊社が検討してきた電話音声対話システムとユーザの「対話」に焦点をあて，現状の対話設計に関する取り組みと具体事例について紹介する．心理学的な観点から問題点や改善事項をご指摘頂きたい．

[目的]

- ・電話音声対話システムとユーザの対話を工夫して設計することで，システムの利用品質を向上すること

[内容]

- (1) オムロンの取り組み内容
- (2) 電話音声対話システムにおけるユーザビリティ
- (3) 今回紹介する応用事例の概要
- (4) 音声メディアの対話特性
- (5) 画面メディアの対話特性
- (6) 各メディアの長所を活かした効率的な対話
- (7) 電話音声対話システムの事例

[課題]

- (1) 新たな対話機能を考案することで音声対話システムの利用品質を向上すること
- (2) 音声 IF と画面 IF を組み合わせることで，各 IF のメリットを最大化すること

[参考文献]

大本浩司，牛田博英，中嶋宏，石田勉：「電話音声で情報提供を行うアプリケーションの UI 設計と評価の実践報告」，ヒューマンインタフェース学会研究会報告集，Vol.3，No.4，PP.35-40(2001)

[連絡先]

E-mail：Hiroshi\_Daimoto@omron.co.jp

---