



電話予約用音声応答装置

日本国有鉄道では、本年3月3日より顧客サービス向上の一環として電話による列車の座席指定券予約を開始した。

従来、列車の座席指定券は、駅の「みどりの窓口」や旅行代理店でないと購入できなかったが、電話による予約システムを実現したため、家庭・事務所からでも予約が可能となった。座席の予約を希望する顧客は、プッシュホンから“#9500”をダイヤルし、乗車月日、乗降駅名、列車番号、座席種別、枚数などを入力することにより予約番号を音声で得ることができる。このシステムには、公衆通信回線網と電子計算機とをオンラインで接続している音声応答装置が導入されている。

音声応答装置は電子計算機の処理結果を人間の音声に変換して出力するもので、端末に一般のプッシュホンが利用できることから、広範囲なデータ通信サービスの提供が可能となる。

今回導入された電話予約システム用音声応答装置は、当初東京地区用として秋葉原に設置され、国立コンピュータセンターの電話予約用ファイルと管理するMARS150と2,400ボアのデータ伝送回線でオンライン接続されている。

この音声応答装置は、録音編集方式（短く区切った言葉を音声ドラムの中にパルスコード化して録音しておき、文章に編集して出力する）を採用しており、多数語いの収容、多数同時処理サービスなどの面から、国内はもちろんのこと世界でも最大の装置と言える。

音声応答装置による電話予約システムは、情報化時代にふさわしい総合技術の積み重ねによる成果であり、更にH-1300形音声応答装置は電話予約に限らず、広範に応用できる点などを高く評価され、このほど第4回日本産業技術大賞総理大臣賞を受賞した。

—H-1300形音声応答装置の主な特長—
(1)多くの言葉を記憶することができる

(最大2,048語)。

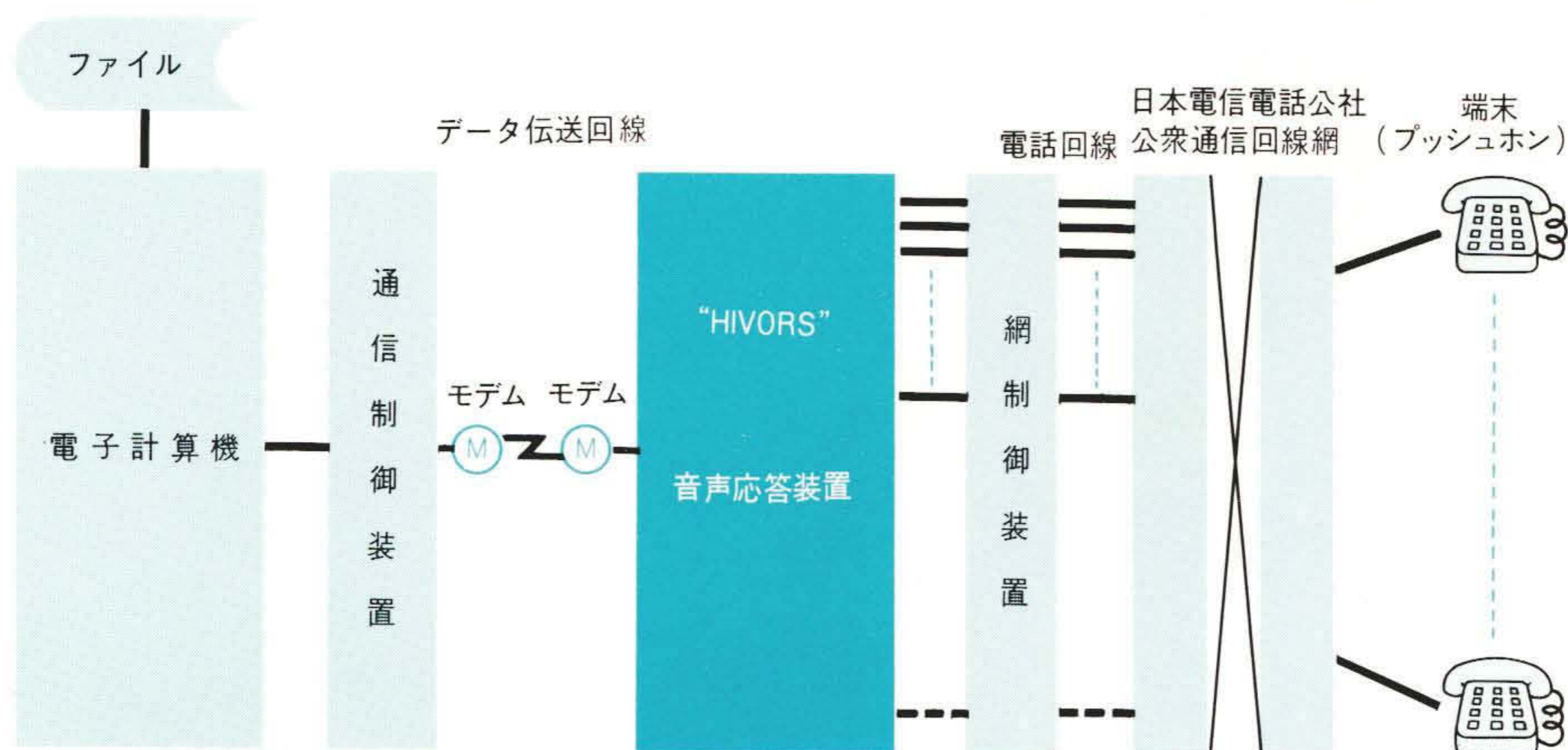
(2)多数回線に同時に異なる内容の応答ができる（最大768回線）。

(3)音声をデジタル処理し、音声品質の経年変化を無くしている。

(4)モデムによる接続方式で、どのような電子計算機とも結合できる。

(5)押しボタンダイヤル電話機からの入力信号を高感度受信できる（-47dbm受信可能）。

今後、プッシュホンの普及とデータ通信の発達に伴い、音声応答装置はますますその必要性を高め、用途を拡大するであろう。まず考えられるのは、銀行における為替振込み連絡システム、預金残高照会システムであり、その実用化は銀行、顧客双方の福音となろう。その他、クレジットカードチェックシステム、カタログ注文販売システム等々に広く使われていくものと思われる。



音声応答システムの基本系統図