

業界課題に確立された技術と先進技術の両輪で挑む ポイントは蓄積した音声データからの派生的活用

人材難、デジタルシフト、新技術の台頭など、コンタクトセンター業界の根底にある課題の解決には、実績と経験によって確立された技術や培われたノウハウを基に、グローバルレベルの先進ソリューションによる付加価値の提供が必要となる。アイティフォーでは20年来取り扱ってきたナイスシステムズ社の録音装置をはじめとするCXソリューションにより、音声データを様々な機軸で活用することで業界課題に取り組んでいる。

外的要因の波状攻撃と体制が整わない内的要因

業界課題の外的要因は「労働人口減少」と「デジタルシフトによる環境変化」に集約される。業態特有の離職率の高さも人材不足に拍車を掛け、人的リソースが量と質の両面で課題となる。また、日進月歩のデジタルシフトにシステムインフラを追随させることにも限界がある。

一方、コンタクトセンターの内的要因として「新技術へのリテラシー不足」「業務過多による現場の疲弊」「ビジネスモデル変化への追従」といった、外的要因を由来とする課題に対して、組織的に対峙できないという切実な問題がある。AIやRPAなど新技術を活用レベルに落とし込まず手段が目的となる例が散見され、人的リソースが足りない中でコ

図 アイティフォーが提供するナイスシステムズ社ソリューション

運用効果

呼量削減
応対時間の最適化
運用・ワークフォースの最適化
業務プロセスの最適化
バックオフィスのパフォーマンス向上
従業員離職率の削減

リスク管理

社会規範や法令、
自社ルールへの対応
不正調査・監査の運用合理化



カスタマー・
エクスペリエンス (CX)
CSAT/NPSの向上
顧客ロイヤリティの増大
顧客離反の削減

利益の創出
売上拡大
報酬の最適化

ンプライアンス、オムニチャネル、CXなどの施策への対応を迫られる。さらに5年後、10年後のビジネスモデルの変化に対する経営の舵取り次第で、コンタクトセンターの在り方は大きく変わらざるを得ない。

最新の音声技術活用から 既存業務への組み込みまで

アイティフォーでは、1999年から提供している通話録音ソリューションをトリガーに、音声データの派生的活用で生産性課題・品質課題・コスト問題、そしてコンプライアンスにメスを入れる。蓄積した音声データから音声認識によりQMやVoC、発展して内部連携されたBIによるエージェントパフォーマンス分析、顧客分析や売上との相関分析、さらにはNPSによる顧客サーベイまで一貫して展開可能。テキスト化せずとも音声に含まれるパラ言語情報を削ぐことなく、通常なら主観的・抽象的な情報さえも可視化する。

また音声データからのアプローチで解決しえない問題に対しても提案が可能だ。従来のコンタクトセンター基盤技術をベースに、確立された高度なセキュリティ技術や認証機能・音声合成機能などをマッシュアップして開発した有人・無人対応が可能なコンタクトセンター基盤「ロボティックコール」。これを土台に、AIやRPAなどの先進技術を併用することでイノベーションを生みシナジー効果を与える。

さらに、技術だけでは解決しえない最大の壁である、ソリューションをいかにして既存業務に組み込むかといった現実的な問題までもクライアントと共に取り組む体制を提供する。単なるソリューションベンダーではなくCX追求のためによりベストなパートナーとなるべく邁進する。

お問い合わせ先

株式会社アイティフォー
CTI システム事業部
TEL : 03-5275-7919
E-mail : info@itfor.co.jp
URL : http://itfor.co.jp/