

音声データの派生的活用でセンター変革を実現!! 確立された技術と先端技術の両輪で運営を支援

生産性向上、品質向上、コスト削減、コンプライアンス管理——コンタクトセンターにおける難題解決は、AI(人工知能)やRPA (Robotic Process Automation)などの第四次産業革命技術の登場により光明が差しつつある。しかし、これらのソリューションは、ノウハウなしには使いこなせない。アイティフォーは、業界20年間のSI実績に基づいて、課題に応じたソリューションの提案から導入設計・運用支援まで、コンタクトセンターのIT活用を支援する。

コンタクトセンターに蓄積される顧客との会話には、センター運営を改善する「ヒント」が眠っている。アイティフォーは、コンタクトセンター共通の課題を「生産性向上」「品質向上」「コスト削減」「コンプライアンス管理」の4つに大別。時代やトレンドが変遷しても、課題の本質を捉え続けることで、クライアントニーズに合わせて音声データの活用を提案している。

20年間で重要度が変化 通話録音の音声データ活用

提案の中核を担うのは、ナイス社の次世代オムニチャネルロガー「**ナイスエンゲージプラットフォーム**」を中心としたコンタクトセンターCXソ

リューションだ(図1)。

業界で通話録音が一般化するよりも以前の1999年から現在に至るまで、ナイス社の製品を取り扱うなかで培った技術とノウハウを基に、課題解決を支援する。

通話録音普及当初は、対応内容を確認する目的の導入だったが、その後オペレータの対応品質向上を目的としてQM機能を実装、個人情報保護が叫ばれるようになった2000年代中頃からはコンプライアンス管理機能が拡充される。現在のQM機能はさらに進化し「**ナイスクオリティセントラル**」として展開。オペレータ評価のみの狭義の品質ではなく、センター全体の品質向上を目的として

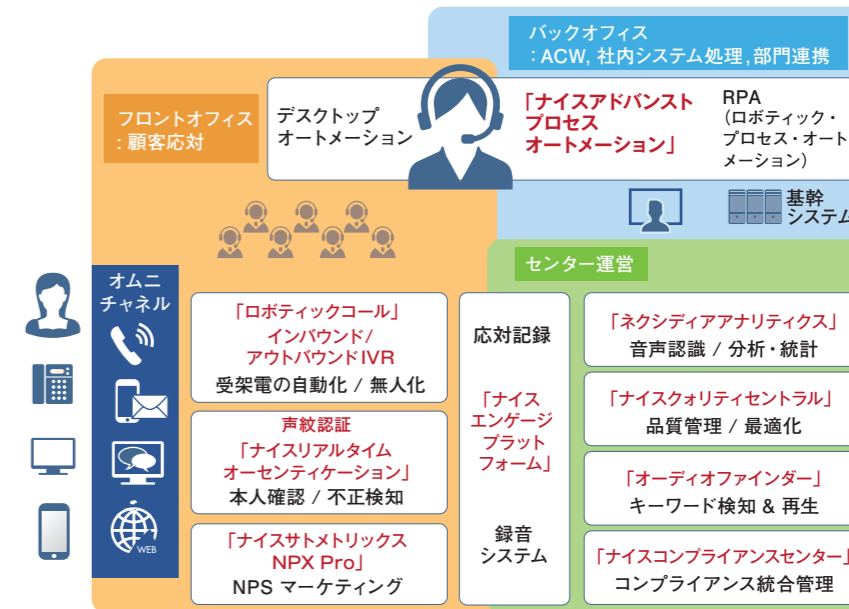
ワークフォースやパフォーマンスマネジメントなどを組み込んで広い範囲で活用できるよう最適化されている。

コンプライアンス管理では「**ナイスコンプライアンスセンター**」を提供。昨今ではPCI-DSSやGDPR対策機能を有し、企業のリスクを回避し管理負担を軽減することを実現している。

会話分析により 生産性向上と品質向上を両立

CRMの浸透と共に現在のCXの基となる概念が業界内に波及すると、音声データを用いたVOC分析が注目される。これに対してアイティフォーは、音声認識技術を活用した会話分析ソリューション「**ネクシディア**

図2 アイティフォー コンタクトセンターCXソリューション・ラインナップ



アナリティクス」による生産性向上と品質向上を提案する。単なるテキスト化ではなく、顧客との会話からキーワードや感情(ポジティブ/ネガティブ)を検出・分類、事象の傾向把握と課題の可視化を図る。センター全通話の顧客体験実態をつかみたい、サイレントマジョリティーを特定したい、会話に潜む顧客の生の声(根本ニーズ)を浮き彫りにしたい、などといった定性的な会話情報を数値化して、深層の課題を発掘することができる。

また、派生機能の音声検索ツール「**オーディオファインダー**」では音素検索技術を利用して、膨大な音声データの中から特定のフレーズを即時検索できるため、聞きこしの手間なく目的の通話をピンポイントで抽出・再生する。強力な機能だが、大規模な投資は不要で効果も高い。

RPAツール活用で 対応業務を強力に支援

もちろん音声データの活用だけで解決できないケースもある。例えば、顧客対応中のパソコン操作や後処理業務は、オペレータごとの経験やスキルによって費やす時間や精度に差が生まれがちだ。こうした課題の解決には、コンタクトセンター特化型RPA「**ナイスアドバンスプロセスオートメーション**」だ。パソコンを使用する定型業務を自動化する機能だけでなく、オペレータのパソコン操作を支援するアシスト型ロボット機能を有する。具体的には、顧客対応中に必要な情報を複数のシステムからロボットが自動で抽出し、適切なタイミングでポップアップ、あるいはトークスクリプトを表示する。終話後は、

オペレータが対応中に入力した情報を自動処理・入力することでACWや実行時間の短縮効果が期待できる。人的リソース不足の補完や、人的エラーの撲滅、知識不足の補完により、企業全体でその有用性を発揮する。活用次第では新たな指標情報の自動収集にはじまり、プロセスマイニングによる業務改善、CX追求につながる効果を発揮する。

受架電の自動化・無人化で 大幅な効率化を実現

さらに、アイティフォーはコンタクトセンターCXソリューションの基盤として、インバウンド/アウトバウンド対応、自動受架電ソリューション「**ロボティックコール**」を独自に開発。ACDやダイヤラー、IVRや音声合成技術をセキュアな環境で高度に組み合わせ、顧客の状況に応じて動的に有人・無人対応の振り分け判断する。電話以外のチャンネルにも拡張可能だ。これにより業務負担の軽減や人件費の大幅削減、人的ミスの削減にもなり効果絶大だ。

金融やカード会社での督促・債権回収業務では、オペレータ、顧客の双方の電話に対する心理的な負担を取り除く副次的効果もあった。自治体の催告業務、選挙の告知業務、高齢者向けサービスへの活用など導入実績を大幅に伸ばしている。

他にも、スマホからの電話の問い合わせに対して、SMSを送付し専用URLを案内することで、顧客にとって必要な要件を迅速にセルフサービスで解決できる機能も提供。顧客志向のサービスを実現しながら、センターの業務改革にもつながる。

同社では、顧客企業に対して、単なるソリューションベンダーではなく、課題解決やCX追求をするうえでのパートナーとして、運用支援を強化する施策を進めていく。

お問い合わせ先



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

図1 ナイス社コンタクトセンターCXソリューションのポートフォリオ

