



生産性向上にはロボットの手でAHT変革 CXや品質管理にはテキスト化せずに対話分析

労働人口減少はセンター課題に直結する大きな問題だ。そこにスマートフォンの登場でSNSやチャットが普及しユーザー環境は大きく変化した。センター側においてもAIやRPA、次世代の音声認識技術が登場したことで、生産性課題への解決や消費者が好むデバイスからの接触のために技術活用が求められている。アイティフォーは展示会で様々なソリューションを紹介してきたが、中でも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」とボイスマイニングソリューション「ネクシディア」に来場者から多くの反応が集まった。

RPAの既成概念を超越

来場者の多くはRPAに対して「定型業務」や「生産性向上」というイメージがあるが、アイティフォーのデモに対して「対話中などの非定型業務にも利用可」、「品質向上やコンプライアンスに有効」と認識を新たにする例が少なからず見受けられた。

コンタクトセンターでの対話は定型ではないため、定型業務に強いRPAは不向きと思われがちだが、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」はその既成概念をくつがえす。

ロボットが必要な情報を最適なタイミングでオペレータに連携するバーチャルアテンダント的な活用によ

り、消費者の視点でロイヤリティが向上し、センター視点では大きな生産性向上にもつながる。

新機軸ともいえるRPA活用方法がロボットによる新指標取得によるAHT変革だ。ロ

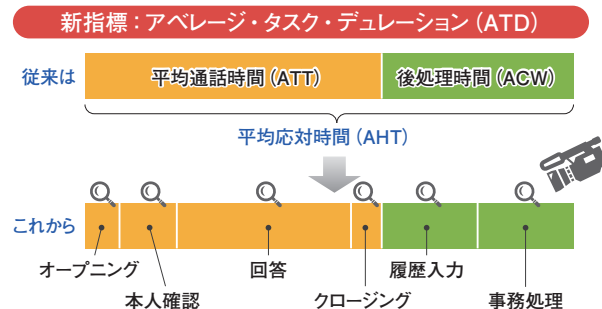
ットがオペレータ操作画面の遷移を判断しATTを細分化(図)。このアベレージ・タスク・デュレーション(ATD)という新指標により、対話が長い・短いという議論からは脱却。センターの全対話内容やその操作を自動で可視化できるため、生産性向上への最適なアプローチが実現可能となる。新たなマネジメント手法として注目必至だ。

ボイスマイニングで対話分析

VOC分析に関しても、来場者の既成概念が変わるソリューションをデモ。ボイスマイニングによりテキスト化せず感情情報含めて解析できるという新たな認識につながった。

VOC分析の手段として話題となる「とりあえずテキスト化」。テキスト化自体が目的になりがちの中、一石を投じるのが対話データをテキスト化せずに直接分析するボイスマイニングソリューション「ネクシディア」だ。感情的な情報や会話の交錯・無言状態の回数など、対話に含まれるパラ言語情報の欠落はテキスト化のデ

図 ATT・ACWをさらに細分化して可視化



リットといえる。また、テキスト化後はそれら情報が音声データと分離してアウトプットされるため、該当音声の特定も困難となる。CX追求にはボイスマイニングの方が有効なのである。

加えてボイスマイニングシステムによる分析結果の次なるアクションは品質管理と直結している。広義にはマーケティングやVOCなどのCX活動、狭義にはモニタリング・コーチングへの展開もできる。モニタリングワークフロー機能を実装した「ネクシディア」は、分析の結果頻出したCXと関連のある特定ワードで評価対象となる音源などを音声認識で特定し、自動評価も可能。全量モニタリングすることも夢ではない。高度な分析に基づいて品質管理のPDCAを回せることが最大の特徴である。

お問い合わせ先



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