

音声データ利活用

～コンタクトセンターの新たな価値創出を支援～

お客さまニーズの多様化やオムニチャネルの進展を背景に、コンタクトセンターの役割が大きく変化しています。これまでのお客さま相談窓口から、お客さま志向経営に向けた情報収集・分析部門のフロントとして、またオンデマンドな販売チャネルとしての役割が求められるようになり、業務内容が一段と高度化・複雑化しているのです。こうした課題解決に有効なのが音声認識による、リアルタイムでのお客さまの声の把握と分析です。日立はIoTプラットフォーム「Lumada」によるお客さまとの協創で、コンタクトセンターの新たな価値創出を支援します。

Challenge

コンタクトセンターの役割変化でオペレーターの負荷と教育・運用コストが増大。業務効率を向上し、離職率を低下させる施策が必要だった。

Solution

「音声データ利活用ソリューション」で、通話内容をリアルタイムでテキスト化、ナレッジシステムやCRMシステムとシームレスに連携し活用するシステム基盤を構築。

Effect

オペレーターの業務負荷が軽減し、離職率が低下。対応品質の均一化と迅速化でお客さま満足度も向上。経営に貢献するデータ収集・分析も容易な環境を実現。

コンタクトセンターの役割が急速に変化

いま企業のコンタクトセンターでは、日々寄せられるお客さまの声を迅速・的確に利活用することで、サービス品質を向上させ、売り上げ拡大やマーケティング戦略立案への貢献を果たすことが期待されています。しかし、その実現に向けてはオペレーターの業務負荷や運用・教育コストの増大が大きな懸念材料となっています。

そこで注目されるのが音声認識技術です。音声データをテキスト化して分析すれば、潜在的なニーズや不満を把握でき、業務改善や新サービスの立ち上げなどに生かすことが可能です。またお客さまとの応対履歴を分析してオペレーターのスキル向上を図ったり、テキスト化されたデータを他のシステムに自動入力したりすることで業務効率の向上やコスト削減につなげることも容易となります。

こうしたニーズに対応するため、日立は

お客さまの声を業務データと組み合わせて活用できる「音声データ利活用ソリューション」を強化。通話内容をリアルタイムに認識・活用できる新サービスの提供を開始しました。このサービスでは、音声認識技術でお客さまとオペレーターとの通話内容をリアルタイムでテキスト化し、FAQ^{※1}データベースやCRM^{※2}システムなどと連携することで、さらなる業務効率化やサービス品質の向上を支援。今後は自然言語対応やAI^{※3}（人工知能）による意図理解なども強化して、コンタクトセンターに新たな価値を創出していきます。

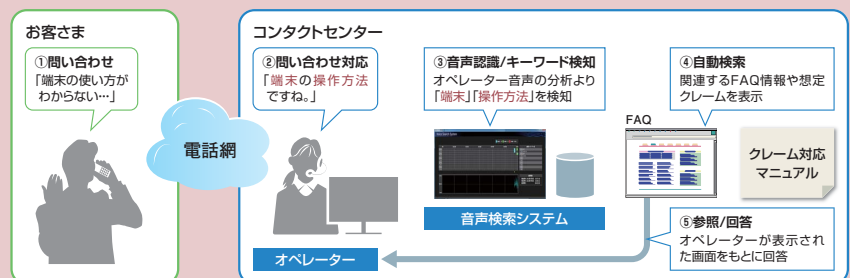
※1 Frequently Asked Questions
 ※2 Customer Relationship Management
 ※3 Artificial Intelligence

ユースケース/ 音声データ利活用

音声認識技術と音声データ利活用ソリューションを活用した、ユースケースをご紹介します。

音声認識とFAQの自動検索によるオペレーター業務効率化

- ・通話中のオペレーターの音声からFAQの自動検索を行い、オペレーターの回答効率を上げ、サービス品質向上!
- ・熟練度の低いオペレーターでもすぐに高いサービス品質での応対が可能に!



オペレーターの顧客対応支援「FAQの自動検索」

お客様の潜在ニーズや不満を抽出

音声認識基盤で収集した膨大な音声データに含まれる、お客様の潜在的な不満やニーズを統計的に分析したり、CRMの対応履歴とクロス分析することが可能です。これらの分析結果を、早期の業務改善や新商品・新サービスの開発につなげるマーケティング情報として活用し、企業全体の事業戦略に反映できる仕組みを実現します。

オペレーターの顧客対応支援「FAQの自動検索」

従来のコンタクトセンター業務では、問い合わせに対するFAQの検索に時間がかかり、オペレーターの経験によって対応品質にも違いがあることが課題となっていました。そこで日立は音声認識技術によって、通話中の音声からリアルタイムにFAQの自動検索を行い、画面上に適切な情報を表示。回答に要する時間を短縮するとともに、オペレーターの経験に依存しない、対応品質の向上に貢献します。

CRMシステムとの連携「対応記録の自動登録」

テキスト要約アプリケーションとCRMシステムを連携することで、通話内容から必要な情報をリアルタイムに抽出し、CRMシステムへの自動登録に活用できます。問い合わせ対応後にオペレーターが行っていたアフターコールワーク（対応記録の作成など）を省力化し、経験やスキルに依存しない記録作成が可能となります。

スーパーバイザー支援

コールモニタリング業務を効率的に行うため、通話中の複数のオペレーター音声を即時にテキスト化し、スーパーバイザー画面に同時表示。最大10人のオペレーターの状態をリアルタイムに把握し、NGワードなどの自動ハイライト表示機能で、問題が発生している通話を把握。オペレーターを的確に支援できるようになります。

AIでお客様の質問意図を理解

問い合わせ内容が不明確でも、AIが質問意図を理解し、ナレッジシステムから適切な回答を抽出できます。音声やチャットボットで自然言語での自動対応を実現するAIシステムの開発も開始しており、テキストをベースとしたチャットボット技術では、コンタクトセンターでの利用に限らず、企業のWebサイトなどに組み込んで利用することも可能です。

課題分析から定着化まで、日立がワンストップで支援

リアルタイムな音声認識技術や音声データ利活用ソリューションの導入にあたっては、株式会社日立コンサルティングによるお客様の経営課題の分析から戦略選定、構築計画/要件定義の支援をはじめ、日立がソリューション導入、定着化までをワンストップで支援。稼働後も環境の変化に応じたサポートを行います。お客様志向経営に貢献するお客様のコンタクトセンター改革に貢献します。

「コンタクトセンターの課題をLumadaで解決！」

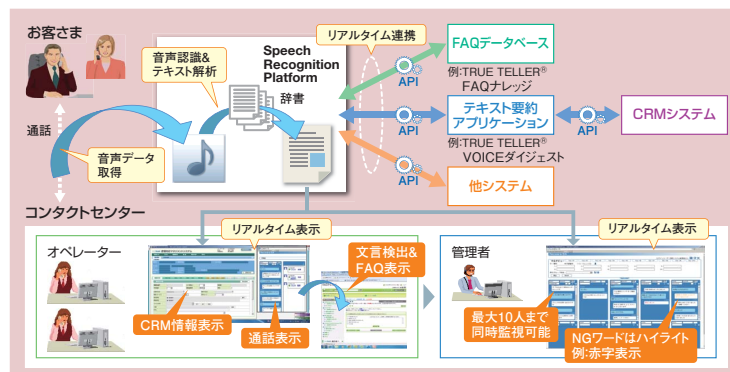
Lumadaで提供する「音声データ利活用ソリューション」は、ナレッジシステムとの組み合わせによるオペレーター業務効率化、コンタクトセンター業務革新を支援する「音声データ利活用支援サービス（コンサルティングサービス）」「コンタクトセンター業務効率化支援サービス（システム構築サービス）」「音声分析システム構築サービス」で構成されています。

音声データ収集基盤には音声録音システム「RecwareⅢ」、通話内容のリアルタイムでのテキスト化を実現する音声認識基盤には「Speech Recognition Platform」を適用するほか、分析内容に応じた各種テキストマイニングツールや、既存システムおよび各種アプリケーションと連携するインタフェース（API※）をトータルに提供します。

本サービスでは既存ネットワーク上から該当する

音声データのみを抽出・表示できるため、各オペレーターの電話端末やPC端末それぞれに音声認識ソフトウェアをインストールする必要がなく、システムや運用手順の大きな変更なしに、迅速なシステム導入が可能です。

※ Application Programming Interface



「コンタクトセンター業務効率化支援サービス」の概要

お問い合わせ先

(株)日立製作所 サービスプラットフォーム事業本部
https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/it/soft/common/form.jsp?UM_Key=IoT2M2M

■ 情報提供サイト
http://www.hitachi.co.jp/IoTM2M/speech_recognition/