

News Release

2018年2月28日

株式会社日立情報通信エンジニアリング

マネジメントを支援する「音声分析サービス for コンタクトセンター」の販売開始 通話テキスト化データや CTI*1 情報を収集・成形・解析し、スーパーバイザー業務を支援



音声分析サービスイメージ

株式会社日立情報通信エンジニアリング(代表取締役社長:岩崎 秀彦、本社:神奈川県横浜市/以下、日立情報通信エンジニアリング)は、コンタクトセンターのマネジメント課題である人材採用や育成などにかかるリソースマネジメントとオペレーターのアフターワークや応対品質向上などの業務マネジメントを支援する「音声分析サービス for コンタクトセンター」を3月2日から販売開始します。本サービスは、コンタクトセンターのプラットフォームである CTI システム、通話録音システム、音声認識システムと連携し、通話内容をワンストップで分析・定量化・可視化します。これにより、製品、サービスの効果測定や顧客ニーズのリサーチに活用することや、スーパーバイザー*2 の抱える人材育成の課題解決への取り組みを支援します。

*1 CTI: Computer Telephony Integration System

*2 スーパーバイザー:コンタクトセンターの現場管理者

昨今のビジネスの新たな価値創造に対するデータ利活用への期待は、デジタル化の技術革新とともに高まりをみせており、さまざまな業種・業務への適用が進んでいます。近年、コンタクトセンターにおける問題は、オペレーターの離職率が高いため、新任オペレーターの研修やエキスパート人員の確保、応対品質維持・向上など、スーパーバイザー業務の負担増加が挙げられ、データ利活用による業務の自動化、データ化、合理化が急務となっています。

今回、販売開始をするサービスは、オペレーター評価、クレーム抽出、受電ワードランキングの3種類です。まず、オペレーター評価は、適度性、丁寧性、対応性などの項目を全通話の会話速度、NG ワード発言、保留回数などからスコアリングします。スーパーバイザーの評価にかかる工数低減やグラフィック表示により長所、短所や成果が把握しやすくなるため、研修の効率向上が図れます。また、オペレーターは、スコアの低い項目をケアし、丁寧な対応を心がけることで応対品質が向上していきます。

次に、クレーム抽出は、通話内容から問い合わせかクレームかの判断、要素抽出、分析結果のビジュアル表示まで自動化し、突出したワードの事案に対策を施す判断の指標に活用いただけます。

受電ワードランキングは、出現頻度の高いワードから顧客ニーズの把握、季節変動やキャンペーン、新商品の効果測定に活用するほか、Q&A の充実化、ホームページやマニュアルの改訂などの改善に貢献します。

これらの分析結果は、グラフィック表示のため思考整理がしやすく、また関連詳細データ(CTI 情報、音声ファイル、通話内容テキストデータ)もリンクしウェブブラウザ上で表示されているので、自動更新された最新のデータをクライアント企業と共有して閲覧することができ、迅速に課題解決に取り組むことが可能になります。

今後も日立情報通信エンジニアリングは、「音声分析サービス for コンタクトセンター」の分析メニューを充実していくとともに、AI 活用による業務効率、利便性の向上などコンタクトセンタービジネスの価値創造を支援いたします。また、音声分析だけではなく、各業種・業務に対応したデジタルソリューションの一つとして取扱うデータの種類を幅広く展開し、さまざまな設備、機器、センサーなどで得られるデータの収集、管理、可視化をおこない企業のイノベーション創出に貢献します。

■「音声分析サービス for コンタクトセンター」メニューと価格例

| メニュー | 内容 | 月額利用料金(税別) |
|----------------|--|------------|
| スタートセット | ・オペレーター評価 ・クレーム抽出 ・受電ワードランキング ※各 1 ライセンス(オペレーター10 席分) | 45 万円/月*3 |
| オペレーター評価追加*4 | 1 ライセンス(オペレーター10 席分) | 15 万円/月*5 |
| クレーム抽出追加*6 | 1 ライセンス(オペレーター10 席分) | 15 万円/月*5 |
| 受電ワードランキング追加*6 | 1 ライセンス(オペレーター10 席分) | 15 万円/月*5 |

*3 ・サーバー/OS 費、分析辞書チューニング費ほか別途必要です。

・CTI システム、通話録音システム、音声認識システムが必要です。

*4 ・オペレーター評価:評価対象のオペレーター数分必要です。

*5 ・追加数に応じて構築費が別途必要です。

*6 ・クレーム抽出および受電ワードランキング:ライセンスはサンプル数(調査対象数)に応じて必要です。

■関連製品のホームページ

http://www.hitachi-ite.co.jp/products/voice_analysis/index.html

■他社商標注記

・記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。

■お客さまお問い合わせ先

株式会社 日立情報通信エンジニアリング 営業統括本部 製品営業部 [担当:一ノ瀬]

〒220-6122 神奈川県横浜市西区みなとみらい 2 丁目 3 番 3 号 クイーンズタワーB 25 階
電話:050-3163-1755(直通)

■報道機関お問い合わせ先

株式会社 日立情報通信エンジニアリング 経営・事業企画本部 企画部 [担当:中村]
〒220-6122 神奈川県横浜市西区みなとみらい 2 丁目 3 番 3 号 クイーンズタワーB 22 階
TEL:050-3163-5726 (直通)

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
