

「Impact 360 音声分析」で通話を可視化 顧客との対話を業務改善に活かす



A Benesse Company

株式会社TMJ

企業概要

TMJは、ベネッセコーポレーション「進研ゼミ」のインハウスセンターが独立分社する形で1992年に設立された。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコンタクトセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供。2012年7月には、設立20周年を機に社名を「株式会社TMJ」に変更。2013年8月バイリンガルITアウトソーサーのBIOS社を子会社化。コンタクトセンター事業に加え、バックオフィスを含むBPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)領域へと事業を拡大している。

業界

サービス業

ソリューション

Impact 360 SA

(スピーチ・アナリティクス:音声分析)

国・地域

日本

導入目的

- ・ 定量把握できていなかった通話音声の活用による改善活動の深化

導入効果

- ・ 通話音声可視化・定量化の期間/工数短縮
- ・ センター運営実態および課題把握力の向上
- ・ 改善活動のスピードアップ(改善までの時間が数カ月から数週間に短縮)

TMJは、コンタクトセンターの運営力強化を目的に定量・可視化の難しい通話音声に着目。ベリントシステムズの「Impact 360 SA(スピーチ・アナリティクス:音声分析)」を導入し業務改善に取り組んでいる。録音、音声認識、定量・可視化を一気通貫で行え、その後の課題抽出と根本原因の追求を支援する機能の充実で、改善までのスピードがアップ。従来は数カ月を要していた作業を数週間にまで短縮できた。

TMJは、コンタクトセンターの構築・運営や、バックオフィス業務を含むBPO(ビジネスプロセス・アウトソーシング)事業を展開するベネッセグループのアウトソーサー。「コンタクトを科学する」をコンセプトに、顧客接点に対する高度な科学的・工学的アプローチを行い、クライアント企業の事業に貢献する“クライアントバリュー”を企業理念としている。これを実現するため、競争力開発部は、さまざまなサービス開発や施策を実施している。「クライアント企業の競争力を高めることが、ひいては当社の競争力を高めることになります。コンタクトセンター運営においても、KPI管理を推進し運営実態を定量・可視化することで課題抽出から業務改善までのPDCAを回しています。この改善活動をさらに深化するために何ができるかを検討した際に、まだ定量化できていない通話音声の活用に行き当たりました」と、事業推進本部 競争力開発部の竹内冬樹氏は振り返る。そこで採用したのが、ベリントシステムズの「Impact 360 SA(スピーチ・アナリティクス:音声分析)」だ。

■ 豊富な分析支援機能を搭載、課題の根本原因を追求する

Impact 360 SAは、オペレータと顧客の通話録音を音声認識技術でテキスト化し、マイニング機能で分析する。この①録音→②音声認識→③定量・可視化の各ステップは、従来であれば別々のソリューションが必要だったが、Impact 360 SAならワンストップで改善までのフローを実現できることが選定の決め手の1つとなった。

「オペレータがどんなトークをし、顧客とどんな対話をしているのか実態を把握します。通話の中身を定量化できれば、どこを改善すればインパクトが大きいかわかります。

Impact 360 SAは、そこにフォーカスしたソリューションということで非常に共感を覚えました」と、竹内氏は話す。

特長は、膨大な通話音声を任意の課題カテゴリーに自動分類。特定の語句、感情通話、CTI 情報(保留・転送回数など)、発話衝突、無言時間などの分類条件を柔軟に設定できる。「Tell Me Why」機能は、任意の語句と相関性の高い語句を含む通話を同一内容としてグループ化し、コールリズンや顧客満足・不満足の原因を探りだす。この他、検索ガイド機能、クロス集計機能など課題の実態把握を支援する機能が充実。気になる通話をテキストとともに再生し、オペレータの生の対応も確認できる。これらにより素早く課題の根本原因を突き止めていく。





「Impact 360 SAは、通話音声の全体傾向を把握しながら、改善の優先度を客観的根拠に基づき判断することができるという点で、当社の考え方、やりたいことに非常に合致したソリューションでした。」

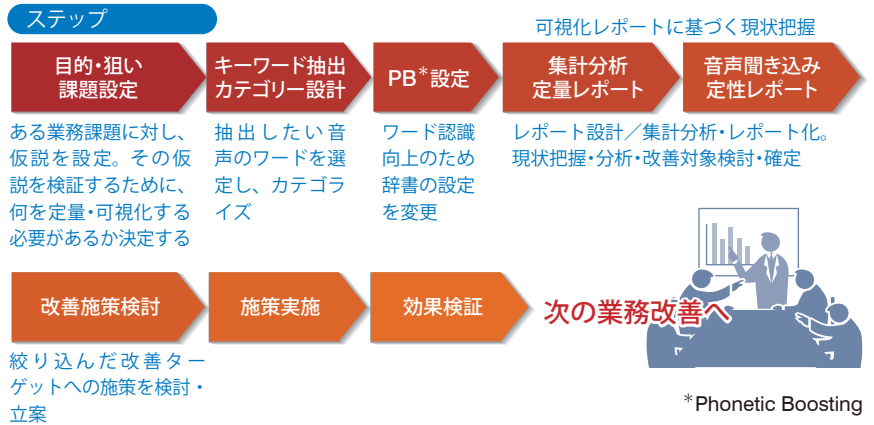
事業推進本部 競争力開発部 竹内 冬樹 氏

センター現場のスタッフが使い易い直感操作がメリット

具体的な運用方法は図の通り。ある業務課題に対し、仮説を設定。その仮説を検証するために、何を定量・可視化する必要があるか決める。次に特に着目したいワードを選定し、辞書をチューニングする。蓄積した大量の通話音声から、設定したワードが含まれる音声を抽出し、集計分析・定量レポート。ここで得た気づきを基に実際の音声を聞き込んで定性レポートを作成。現状把握、課題確認、改善の優先順位付けを行って改善活動を進める。分析対象とするブースを設定するだけで、迅速に通話分析を行えるImpact 360 SAの運用の柔軟性を活かし、TMJとして生産性・品質の向上を図り、全社的にセンター運営力を高めることが狙いだ。

「オペレータのトークをスキルレベルに分けて分析した事例ではスキルによって、使っているトークに明らかな違いがありました。例えば“共感”。スキルの高いオペレータは、“共感”ワードをうまく使い、お客様とコミュニケーションを取っていることが、定量的に把握できました。こうした可視・定量化した内容を研修等に生かしていくこ

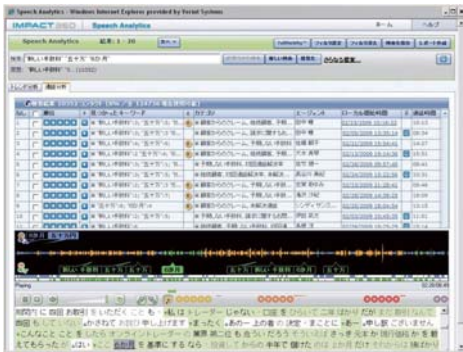
図 「Impact 360 SA」を用いた改善活動の進め方



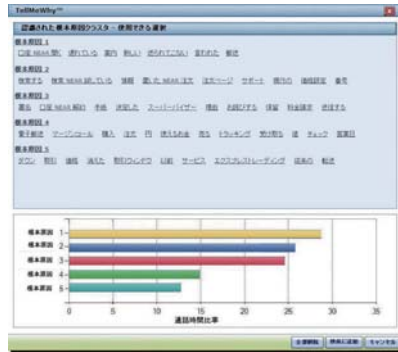
とで、センター品質を高められます」と竹内氏は分析の一例を解説する。

また「分析準備(キーワード・カテゴリー設計)には多少スキルを要しますが、実際の通話音声の分析は、直感的な操作で行えます。そうした操作性のよさもImpact 360 SAの利点」と、竹内氏は強調する。

通話音声の定量・可視化は、人手で行うと膨大な工数を要し、実態把握・改善へ進めるまでに時間がかかる。Impact 360 SAを導入したことで、従来なら数カ月を要していた実態把握を数週間に短縮でき、改善のスピードアップを実現できるようになった。2013年4月に導入し、現在(同年12月)は改善活動の効果検証を進めている段階だ。今後は業務改善だけでなく、顧客の声(VOC)分析から市場ニーズを把握するなどマーケティング領域への活用も視野に入れている。



「Impact 360 SA」メイン画面(例)



「Tell Me Why」機能による分析画面(例)

ベリント エンタープライズ インテリジェンス ソリューション

ベリント エンタープライズ インテリジェンス ソリューションは、様々な対応チャネルにおける顧客との対応内容や顧客の感情およびトレンドを記録および分析して組織のパフォーマンスや顧客体験向上に役立てるソリューションをあらゆる規模の企業や団体に提供しています。ソリューション製品ラインナップに含まれる Impact 360® ワークフォース最適化スイートや VOC 顧客の声分析ソフトウェアは、顧客満足度や顧客ロイヤリティの向上、製品やサービスの強化、運営コストの削減、売上向上に寄与する戦略的な経営資源としての役割を果たします。

ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ:VRNT) は、アクションプランインテリジェンス ソリューションおよびその付加価値サービス分野におけるグローバルリーダーです。ベリントのエンタープライズ インテリジェンス ソリューションおよびセキュリティ インテリジェンス ソリューションの幅広い製品ラインナップは世界中の組織に利用され、その音声、ビデオ、非構造化テキストといった複雑で十分活用されていない情報ソースの記録および分析は時宜を得た効果的な意思決定に役立っています。ベリントのソリューションは、フォーチュン 100 企業の 85% 以上を含めた 150 ヶ国以上 10,000 を超える企業や団体が企業力の向上やより安全な社会の実現のため利用しています。ニューヨークに本社を構え、Russell 3000 Index のメンバーであるベリントは、世界中にオフィスとグローバルなパートナーを擁しています。



ベリントシステムズジャパン株式会社
〒160-0004
東京都新宿区四谷 3-1-3
第一富澤ビル 6F
TEL : 03-5919-1860
al_japansales@verint.com
<http://www.verint.co.jp/>