



Vol.26 AIでオペレーターの応対品質向上も実現

応対自動評価の最新事情



お客様とオペレーターの会話を、「音声」「テキスト」×「リアルタイム」「蓄積」で分類すると 様々な活用シーンが見えてくる!



リアルタイム

蓄積

音声

テキスト

音声通話

- ✓ 円滑なコミュニケーション
- ✓ 認識齟齬が少ない
- ✓ 理解度が分かりやすい

感情表現



通常応対

リアルタイムSTT

- ✓ 文字にすることでの視認性
- ✓ 検知・検索性を活用した機能

検知力



キーワードアラート

応対テキスト化

録音データ

- ✓ 確実な振り返り
- ✓ 応対品質のチェック

満足度等 確実な把握



応対評価・フィードバック

印象分析の取り組み

蓄積テキストデータ

- ✓ 蓄積文字データの傾向分析
- ✓ オペレーターごとのテキスト集計

集計分析



VOC分析

自動モニタリング



滋賀大学と産学連携で 研究しているよ!



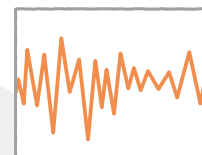
- ✓ 蓄積テキストデータから、オペレーターの応対傾向を把握
- ✓ 応対品質の基礎項目を網羅

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	総合点
OP	CL	CLの印象	意見悪い	話ぐせ	長文	色いの手	受け止め	クッション	テンポ	会話量	81.8
***	***	***	***	***	*	***	***	***	***	***	
項目	当月結果	初定	センター平均	前月	前々月						
1.オープニング	100% 100%	オープニングで特定フレーズを用いている割合を測定しています	83.3%	97.3%	64.8%	86.4%					
2.クロージング	100% 100%	クロージングで特定フレーズを用いている割合を測定しています	70%	69.2%	65.2%	72.7%					
3.クロージングの印象	100% 100%	クロージングに相応しいフレーズを用いている回数を測定しています	1.5 回/件	3.61 回/件	1.4 回/件	1.5 回/件					
4.言葉遣い・敬語の印象	100% 100%	話った日本語・敬語の使用回数を測定しています	0.3 回/分	0.2 回/分	0.3 回/分	0.3 回/分					
5.話ぐせ	100% 100%	話ぐせや敬語の使用回数を測定しています	3.1 回/分	2.51 回/分	2.3 回/分	2.1 回/分					

ビーウィズの 新たな取り組み

印象分析

- ✓ 音声データそのものから、オペレーターの印象を分析判定する研究を開始。
- ✓ テキストだけでは判定できない項目を網羅することで自動化領域の拡大を目指す



- ☑ 音源分析・解析
- ☑ 応対の印象判定



Point! テキストの蓄積データは、VOC分析だけでなく、自動モニタリング評価も! 今後は音声データ解析にも注目

- 音声データを大量に保持することが出来るコールセンターは、その情報活用シーンがたくさんある。
- 今後は、音声そのものの分析価値にも期待したいが、現状はSTTの活用領域が大きい。
- VOC分析・FAQサポート・キーワードアラート機能など、現場改革にはSTT技術が欠かせない。

