

NTTアドバンステクノロジー
 コンタクトセンターソリューション

対応業務の効率化と品質向上を図りながら お客様のビジネスや課題の解決に貢献します

コンタクトセンター／コールセンターにおけるお問い合わせ対応業務はお客様との大切な接点です。インターネットとリアル（実店舗）が融合したオムニチャネルにおいても重要な役割を担っています。NTTアドバンステクノロジーでは、お客様対応業務の効率化に必要な「お客様からの質問のナレッジ化」、ナレッジ化された「情報の共有」、対応業務の品質向上と顧客満足度向上を目的とした音声認識や分析など、コンタクトセンター／コールセンターの業務をトータルでサポートするソリューションを展開しています。

**お客様との大切な接点である
 「お問い合わせ対応」の効率化と品質向上を
 実現する「MatchContactSolution」**

コンタクトセンター／コールセンター（以下、コンタクトセンター）の運用で重要なことは、対応履歴とともに、お客様の質問とその回答をまとめたFAQの活用と、その効率的な管理です。お客様からよくあるお問い合わせと回答をFAQ化して、電話、Web、メールといった全てのコンタクトチャネルで一元管理することで、コンタクトセンターの業務の品質向上とコスト削減が可能になります。NTTアドバンステクノロジー（以下、NTT-AT）が提供している

「MatchContactSolution」は、コンタクトセンターに重要な一元的な対応履歴とFAQ管理をコンセプトとしたトータルソリューションです。

「MatchContactSolution」は、お客様への対応に必要な「よくあるお問い合わせと回答」をナレッジ化して1セットとしてFAQ化し、そのFAQを全てのコンタクトチャネルで一元管理することで、コンタクトセンターのコスト削減と品質向上を実現します。「MatchContactSolution」は、NTT研究所で培った言語処理技術をコンタクトセンター市場における日本語処理で利用した製品として2000年に開発されました。その後バージョンアップを重ねて、現在では、メールのFAQ自動引当てや、蓄積データからの傾向分析な

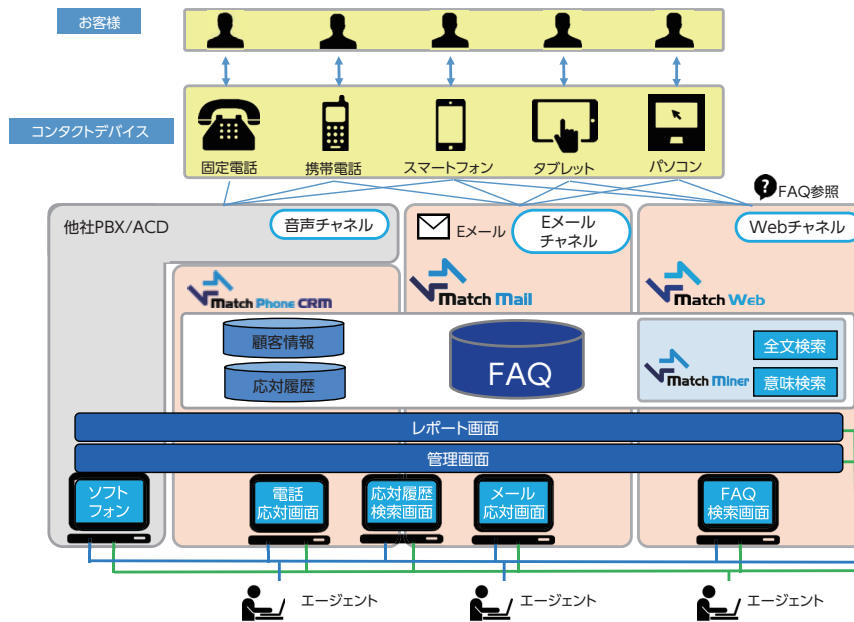


図1 MatchContactSolutionの適用範囲

どを実装し、トータルなソリューションパッケージとして多くの企業で利用されています。

「MatchContactSolution」は、次のようなソリューション（個別プロダクト機能）で構成されています。

・ **MatchWeb（公開FAQ、内部FAQ）**：企業のお客さま相談室やカスタマーサポート窓口、住民サービス窓口など各種コンタクトセンターに寄せられるFAQをWebで公開・管理するFAQシステムです。また、社内のナレッジやマニュアル等の情報共有システムとしても利用可能です。

・ **MatchMail（メール対応）**：コンタクトセンターにメールやWebフォームなどテキスト形式で寄せられるお問い合わせへの回答作成をサポートするシステムです。

・ **MatchPhone CRM（電話対応）**：電話チャネルの対応を、顧客情報やFAQの検索・参照、対応履歴の蓄積・検索・参照などにより支援します。

・ **MatchMiner（言語解析）**：「MatchWeb」、「MatchMail」、「MatchPhone CRM」の標準機能のレポートよりも高度な運用データの分析・レポート機能を提供し、運用の効率化・改善やFAQ作成業務の効率化を支援します。

これらのソリューションを活用して、① WebFAQ 検索、②自動応答処理、③回答作成・対応、④ログ解析、のサイクルを回していくことで、FAQの一元管理を行いながらコンタクトセンターのコスト削減と品質向上を実現するとともに、お客さまのビジネス展開や経営課題の解決などにも貢献しています。

稼働時間を削減し目標とするサービスレベルを達成

例えば、国内外でビジネスを展開している通販会社A様では、「MatchContactSolution」を導入して、コンタクトセンターの稼働削減と回答メール作成時間短縮に大きな効果を得ました。

A社様では、総合ECサイトにおける顧客サービス充実の一貫として、eコンタクトセンターを立上げ、お客さまからのお問い合わせ対応に力を入れてきました。従来は、海外製のメールコンタクトツールを使用していましたが、機能拡充の柔軟性に欠け、システムトラブルも多発するなど、多くの問題を抱えていました。そこで、センターの拡張と24時間化の実施を契機にシステムリプレースの検討を進め、約70項

目に及ぶ要求項目クリアした「MatchContactSolution」の導入を決定しました。A社様では導入を決定した理由として、「回答候補の自動提示機能や編集集中のメールへ容易にFAQの文章を挿入できる」、「コンタクトセンター運営上のPDCAサイクルが考慮された製品」、「FAQのブラッシュアップやお問い合わせ内容の分析を効率よく行う仕組みが備わっている」などを挙げています。導入後、システムトラブルによるサービスダウンは大きく減少し、ラストエージェントメール（回答メール）機能などの待望していた機能を実装することができ、目標とするサービスレベルを達成することができたそうです。

お問い合わせ内容の傾向や特徴を把握して問題の早期発見や業務効率の改善に貢献

お客さまからコンタクトセンターに寄せられた膨大な量のお問い合わせとその回答の内容を、対応品質や顧客満足度の向上とともに、新サービスや商品開発、市場ニーズの調査・抽出などに役立てていけるよう、NTT-ATでは、「MatchContactSolution」と情報ハンドリングエンジン&システム「Document Mining System（以下、DMS）」を組み合わせたソリューションを提案しています。

DMSは、文書情報を言語処理技術を用いて解析蓄積し、自然文など自由な入力からの効率的な検索や、文書の重要語の抽出、クラスタリング・分類機能による文書整理など、

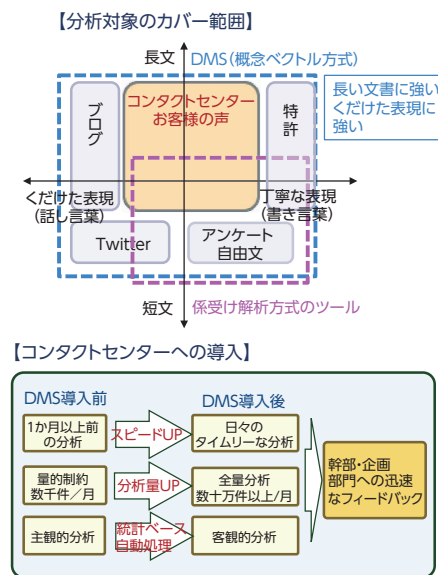


図2 DMSが採用される理由

テキストマイニングを行う機能を提供するツールです。特長として、「高度な日本語処理技術」、「お客様データを機械学習し、概念ベースを生成」、「高精度な検索・グルーピング機能」などが挙げられます。

DMSでは、1文単位の分析ではなく文書単位（お客様の声1件単位）で分析を行うので、文字数の多い文書の分析に適しています。そのため、ブログやメール文などのくだけた表現が多いお客様の声に強く、膨大な量の声に対して見落としの少ない分析が可能です。検索方式には、NTT研究所とスタンフォード大学の共同研究成果をベースとした概念ベクトル方式を採用しています。また、NTT研究所の日本語処理技術を用いて、業界トップクラスの解析精度を実現しています。さらに、お客様の声の把握の手段として、類似文書検索・分類（クラスタリング/カテゴライズ）を有効に利用できますし、DMSの各機能を利用して、お客様の要望に合わせたカスタマイズ・チューニングも可能です。

このような特長を持つDMSは、コンタクトセンターでも数多く活用されています。類似したお問い合わせを自動的にグルーピングすることで声の把握を効率化。傾向や特徴を把握して問題を早期に発見。分析から仮説を立案し、問題の改善やサービスへのフィードバックにより、お問い合わせ数を削減するなど、コンタクトセンターの稼働を削減することに貢献しています。

**「品質向上」「顧客満足度向上」「経営サポート」で
コンタクトセンターの品質を最適化**

NTT-ATでは、コンタクトセンターの品質の最適化を支援するソリューションとして「Verint WFO」を提供しています。「Verint WFO」は、「通話音声の記録」、「録音音声の再生・評価による応対業務品質管理」、「音声分析」などのソリューションを統一プラットフォームで提供する通話録音・通話分析ソリューションです。

「Verint WFO」は、コンタクトセンターにおける全てのやり取りを記録して、タイムリーに関係者が聞き起こすことが可能です。音声分析を用いることで、録音した通話内容は全てを聞き起こすことなく、顧客ニーズやコンタクトセンターの課題解決の糸口として把握することができるなど、業務改善や経営戦略に利用する仕組みも備えています。

また、対面応対におけるコンプライアンスや顧客満足度向上を目的としたソリューションも提供しています。これは、NTT研究所で開発された技術を使用したインテリジェントマイクと「Verint WFO」の録音・録画・評価・音声分析機能を組み合わせたもので、環境音や周辺の雑音を除去して、お客様とエージェントの声をクリアにした状態で音声記録・分析します。

コンタクトセンターを利用したビジネスにおいてポイン

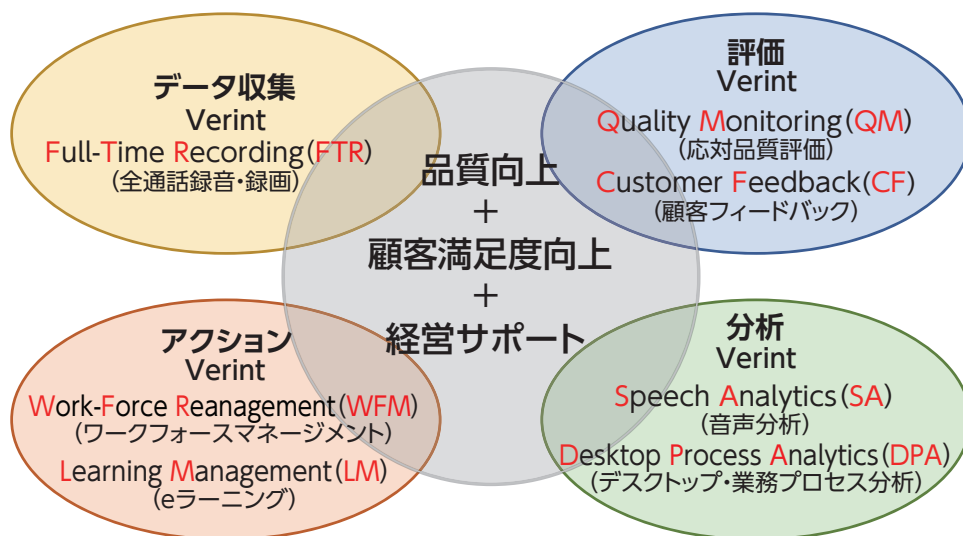


図3 通話録音・通話分析ソリューション「Verint WFO」

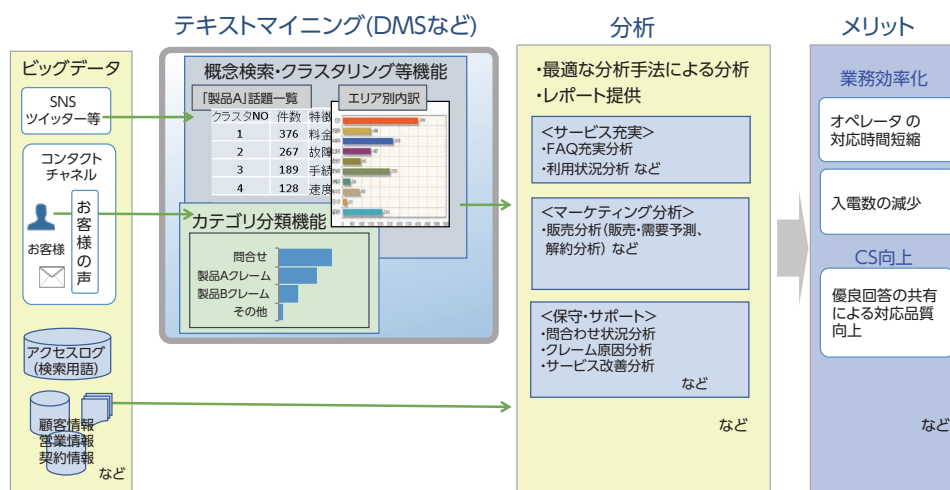


図4 コンタクトセンター向け お客様の声分析

トとなるのは、業務バランスのとれた品質です。通話録音や音声分析を通じてコンタクトセンターの問題点や顧客動向の分析を実現する「Verint WFO」は、応対業務の効率化とともに、品質向上、顧客満足度の向上、経営サポートを支援することで、コンタクトセンターの品質を最適化します。

先進技術を駆使してお客様の声や通話情報を可視化

NTT-ATのネットワークテクノロジーセンタは、高度なトピック解析技術と実績を持つ技術者の専門集団として、NTT研究所の技術をはじめとした先進技術を駆使して、お客様の

ビジネスを成功へ導く“価値”を提供しています。コンタクトセンターに対しては、お客様のビジネスに最適な分析方法を提案し、分析データからビジネスを成功へと導いていくビッグデータ分析サービスをベースとした取り組みを進めています。例えば、コンタクトセンターに寄せられたお客様の声を「MatchContactSolution」で日々集約し、DMSで検索・分類（概念検索・クラスタリング）して、業務効率化や顧客満足度の向上に向けた分析を実施。「MatchContactSolution」と連携することで、目的に応じたカスタマイズ分析が可能です。また、通話情報を「Verint WFO」の音声解析機能と連携して可視化することで、コンタクトセンターの全容を直観的に把握できるようになります。



NTTアドバンステクノロジー

コンタクトセンター向けソリューションと関連プロダクツを担当しているスタッフ

コンタクトセンターには、応対品質の向上や顧客満足度の向上、応対業務の効率化と時間短縮によるコスト削減、そして、経験やノウハウに依存しない運営体制の確立など、様々な課題があります。NTT-ATでは、「MatchContactSolution」をはじめとしたソリューションを通じて、コンタクトセンターの最適化をサポートしています。さらには、NTT研究所の先進技術やNTTグループ各社との連携のもと、お客様の目的に応じたコンタクトセンターソリューションの開発・提供にも取り組んでいます。

お問い合わせ先

NTTアドバンステクノロジー株式会社 商品お問い合わせセンター
TEL : 0120-057-601 E-mail : sales@ml.ntt-at.co.jp