

4 EX 向上と CX 向上が融合したコンタクトセンター開発への取り組み

在宅ワークでも従業員がストレスなく働ける コンタクトセンター向けソリューション

NTT テクノクロスは PBX や CTI (Computer Telephony Integration) 関連の技術力、また AI を含むソフトウェア開発力を強みに、コンタクトセンター (以下、CC) のニーズに応えるソリューションの開発・提供を行っている。本稿では EX (Employee Experience) を向上し CX 向上につなげることを重視したソリューションについて紹介する。

コンタクトセンターにおける EX 向上と CX 向上の好循環を実現

NTT テクノクロスは 1994 年の CTI サーバー開発を皮切りに、四半世紀以上も CC のニーズに応えるソリューションを開発・提供してきた。近年重視しているのが「EX 向上と CX 向上の好循環」(図 1) だ。

「ノンストレスな環境を提供して従業員の満足度を向上し、生産性向上、サービス品質向上、顧客満足度向上、顧客エンゲージメント向上、最終的には企業の売上・利益の拡大につなげます。利益が上がれば、EX 向上に向けたさらなる投資が可能に

なるという好循環です。」(松重氏)

EX を重視した CRM システム “CTBASE/AgentProSMART”

多くの CC では CRM (Customer Relationship Management) システムを導入し、対応情報を顧客情報と関連付けて管理して情報共有や分析に役立てている。NTT テクノクロスが開発・提供する CRM システム “CTBASE/AgentProSMART” には、EX を重視した機能が多い。

簡単操作

“ここを動かす ICT デザイン室” (本特別企画 “2 顧客と共創して高い価値提供を実現” 参照) が得意とする、使用者の動作・操作性を意識



NTT テクノクロス株式会社
西日本事業部 第二ビジネスユニット
統括マネージャー 松重 憲一氏

した「人間中心設計」により、PC に不慣れな人でも操作に迷わず使える UI を実現している。

CC の業務に合わせて画面を自由に設定可能であり、ご利用頂いている CC の管理者様によって設定されているケースも多いという。

音声認識 RPA で対応内容に応じた画面入力も自動化

NTT の研究所技術による音声認識エンジン “SpeechRec” を活用し、通話内容をリアルタイムでテキスト化し画面に表示する。また対応の内容に応じて項目への入力も自動化できる。たとえば「ご本人様からのお電話ですね」という内容があれば、顧客属性の項目で「本人」を選択する、といったことが可能だ。

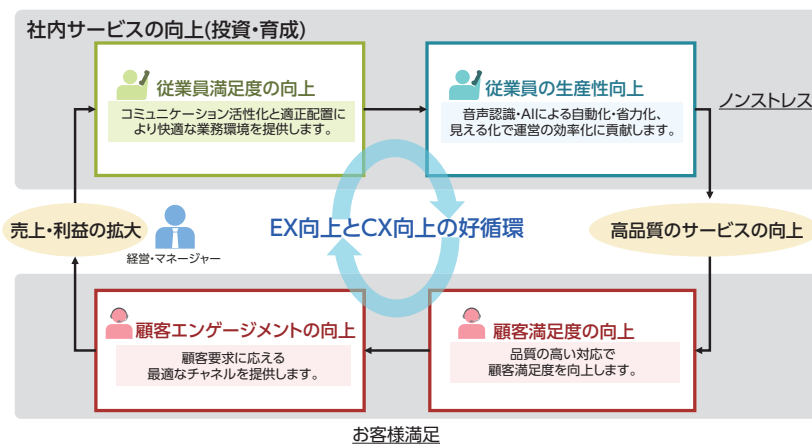


図 1 EX 向上と CX 向上の好循環

通話しながらメモを取る、対応情報を入力する、といった手間が不要になるため、オペレーターの負担を大幅に軽減できる。また会話に集中しやすくなるため、対応品質の向上にもつながる。

インバウンド（受電）／アウトバウンド（架電）に対応

受電と架電、双方の対応業務に同じ画面で対応できる。受電と架電に対応する CRM システム自体がそれほど多くないが、PBX と連携して自動架電まで行うシステムはさらに珍しいと言える。PBX に強い NTT テクノクロスならではの特徴だ。

在宅 CC における EX 向上

コロナ禍の影響により CC でも在宅ワークの導入が進んだ。NTT テクノクロスは PBX やクラウド、セキュリティに関する技術力を活かし、セキュアな在宅 CC を可能にする機能強化を進めてきた。同時に追加された、EX 向上を目的とする機能の例を紹介する。

会話テキスト参照リアルタイム化

音声認識によりテキスト化した通話内容を、遠隔からスーパーバイザー（以下、SV）が確認できるよ

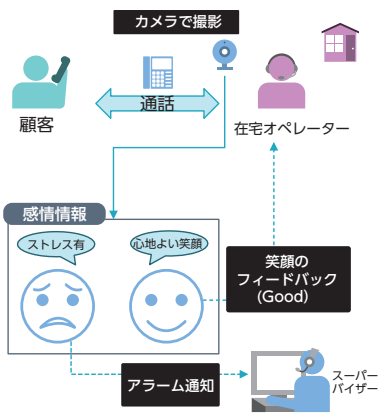


図2 笑顔判定

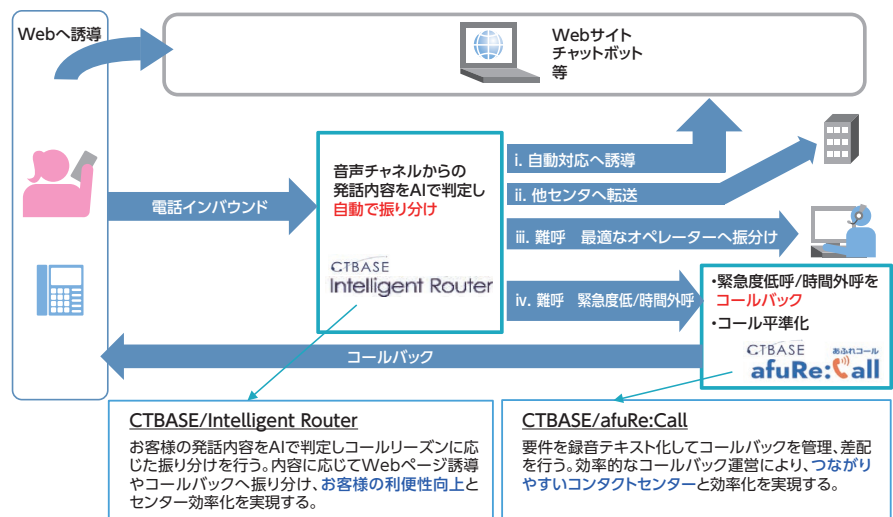


図3 コールの最適振り分けとコールバック運用の効率化

うにした。リアルタイムに対応状況を把握可能であり、オペレーターの孤立防止につながる。

AIによる笑顔判定（図2）

オペレーターの表情をカメラで撮影し、「心地よい笑顔」で対応できているか、オペレーター自身にフィードバックする。

「CC では手鏡を使い、笑顔で対応できているか確認することが珍しくありません。笑顔を認識して数値化し、オペレーターがより笑顔を意識できるようにしました。また、表情からストレスの有無を判定し、ストレスを感じているオペレーターがいる場合には、SV へ通知を行う機能も検討しています。」（松重氏）

AIによるコールの最適振り分けとコールバック運用の効率化（図3）

音声ガイダンスにより問い合わせ内容を選択してもらい、適した対応先に振り分ける CC が多い。しかし実際には最適な選択肢が選ばれず、適したオペレーターに振り分けられないことが少なくない。そうした

コールへの対応は難易度が高く、オペレーターにとってストレスになりやすい。そこで NTT テクノクロスは、音声認識と AI を活用し、お客様の発話内容から最適な振り分け先を選択する“CTBASE/Intelligent Router”を開発・提供している。

また、低緊急度や時間外の問い合わせに対するコールバック業務には、適切なオペレーターへの振り分けや、要件・対応状況の把握に手間がかかるといった難しさがある。そこで適切なオペレーターへの割り当てを自動で行うほか、コールバックの状況を把握しやすく一覧表示するなどの機能を有する“CTBASE/afuRe:Call (あふれコール)”を開発し、2021 年 11 月より提供している。

お客様のニーズに応え続ける

「CC で働く人のストレスをなくすような機能を提供することが、CX 向上につながると考えています。この考えに基づき、今後も引き続きお客様のニーズに応えていきます。」（松重氏）