

Press Release



2017年11月27日

トランスコスモス株式会社

トランスコスモス・アナリティクス株式会社

トランスコスモス、コンタクトセンターの品質向上と業務効率化のため AI・音声認識活用を本格化

対応品質モニタリングの「全件自動評価」や、自動応答・応答支援による顧客対応業務の時間短縮に活用

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)と、調査・分析専門の関連会社であるトランスコスモス・アナリティクス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:河野洋一)は、コンタクトセンターの品質向上と業務効率化のため、2017年夏よりコンタクトセンターの体制と設備を増強し、AI・音声認識の活用を本格的に開始しました。対応品質モニタリングの「全件自動評価」の実証に成功し、順次トランスコスモスのコンタクトセンター拠点への導入を目指します。

1 統一基準で
全件評価



2 新指標
「達成率」の導入



3 BIで
パフォーマンス可視化



■コンタクトセンターにおける音声認識技術への期待と実情

昨今、ハードウェアの処理能力の向上や AI スピーカーなどの台頭により音声データの利活用に注目が集まっています。音声データの宝庫といえるコンタクトセンターにおいても例外ではなく、音声認識システムでテキストに変換し、対応品質のモニタリングや、AI による自動応答・応答支援・対話要約・VOC 分析・FAQ 改善などに活用する需要が高まっています。

音声認識システムから期待効果を得るためには、識字精度やその向上のためのチューニングにかかる労力などの課題を踏まえたうえで、用途と KPI を明確にした導入計画を策定することが必要です。しかし多くの場合は精度や収益性の面で問題があり、トランスコスモスではこれまでも多大な労力をかけてトライ&エラーを繰り返してきましたが、実際に活用・定着させることは一部の企業を除き困難でした。

■音声認識領域の体制・設備増強により、全件自動品質モニタリングの仕組みを実証・導入

ところが、機械学習・自然言語処理技術の普及により音声データ利活用の裾野が広がってきました。そこでトランスコスモスでは音声認識に関する課題を本格的に解決し、あらゆる現場で AI・音声認識の恩恵を得られるようにするために、2017年夏より音声認識領域の R&D の体制・設備を大幅に増強し、トライアル運用を通じて、新たな音声認識環境による自動品質モニタリングの実証を行い成功しました。

この仕組みを活用することで、従来の「ヒト」によるモニタリング業務では実現できなかった、「挨拶」「専門用語」「発話のタイミング」などの基礎対応動作をブレのない統一基準で「全件自動評価」することが可能です。その結果対応動作の安定性・達成率といった新たな指標を導入します。さらに評価データを BI によってダッシュボード・カルテ化し、拠点/チーム別のパフォーマンスの俯瞰や増減要因の特定、改善の PDCA をスムーズに実施することで、品質向上と業務効率化を実現します。

■今後も、自動応答・応答支援・対話要約・VOC 分析・FAQ 改善への音声認識活用を推進

この新しい音声認識環境による全件自動品質モニタリングの仕組みを、順次トランスコスモスのコンタクトセンター拠点に導入していきます。また、今後もトランスコスモスの運用ノウハウをもとに「ご意見・ご要望などの VOC が聞けた」「お怒りのお客様を解決に導いた」などの指標を順次開発・実装するとともに、設備投資や体制強化もはかります。

また、トランスコスモスの AI 研究所「Communication Science Lab」と連携して、自動応答・応答支援・対話要約・VOC 分析・FAQ 改善などの需要の高いテーマでの音声データ利活用に向けた新サービス開発に取り組み、お客様企業におけるカスタマーエクスペリエンスのさらなる向上を支援します。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※トランスコスモス・アナリティクスは、トランスコスモス・アナリティクス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス・アナリティクス株式会社について)

トランスコスモス・アナリティクスは、調査、分析、運用ノウハウ、データベース技術を融合した KPO (Knowledge Process Outsourcing) サービスを提供し、お客様企業の知的生産活動の効率化と新たな価値創造の実現を支援するためのトランスコスモスの 100%子会社として、2012 年 5 月に設立されました。激変するマーケティング環境に柔軟かつスピーディに対応し、お客様企業の収益拡大と顧客満足最大化を目指しています。

(Communication Science Lab (コミュニケーションサイエンスラボ) について)

Communication Science Lab は、AI・ロボティクスなどの先端技術や機械学習・自然言語処理などのデータサイエンスを活用し、消費者と企業のコミュニケーションを総合的に科学することを目的に、デジタル化が進む消費者と企業のコミュニケーション領域に特化した独自の人工知能 (AI) や機械学習などの先端技術の研究所として、トランスコスモスが 2017 年 9 月に設立しました。Communication Science Lab はデジタル時代の次世代コミュニケーションに不可欠なコーパス、ルールベース、アルゴリズムなどの情報資産を蓄積することで、消費者と企業間の情報の非対称性を解消し、アジア最大の「コミュニケーションデータバンク」になることを目指しています。

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト削減と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 33 カ国・177 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 49 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)