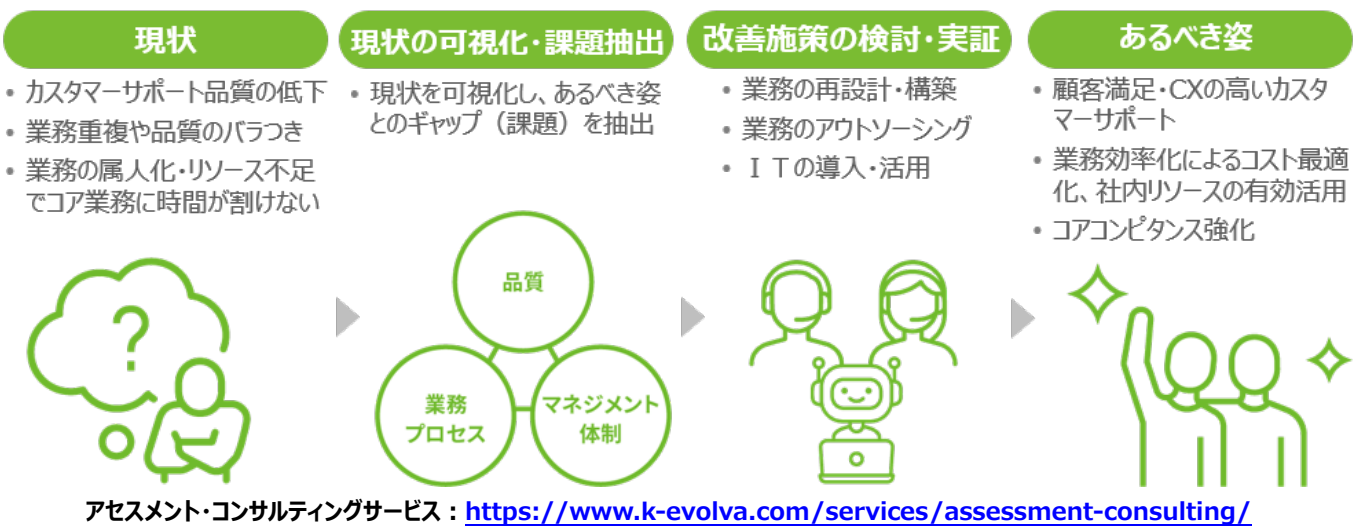


BPO・コンタクトセンター運用の「アセスメント・コンサルティングサービス」を正式リリース 5つのアセスメントで品質向上・業務最適化に向けた潜在課題を明確化

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、お客さまに、満足と豊かさをお届けするエフォートレスなカスタマーサポートと、バックオフィス業務の最適化を実現する[アセスメント・コンサルティングサービス](#)の導入実績を重ね、このたび、正式リリースいたしました。

本サービスは、クライアント企業様ごとに異なる潜在課題を可視化し、改善策を提示します。また、KDDI エボルバでは、センター運用の実績・ノウハウを基に、人とデジタルの業務仕分けと設計、AI・RPA ソリューションの導入・構築、BPO 運用などの施策実行、検証まで提供しております。



本サービスの活用により、チャネルやシステム導入だけでは解決できない真の CX 向上を実現する顧客接点の最適化や、生産性向上を図るバックオフィス業務の改善が可能となります。

■ サービスラインナップと特長

◆ [カスタマーサポート適正化診断](#)

カスタマーサポートの全体像、音声やテキストログ、コンタクトリーズンを調査・分析し、お客さまニーズとのギャップ、課題を可視化します。人とデジタルチャネルのコンテンツの役割、改善策を提案し、実践、検証まで支援し、お客さまの自己解決促進とコンタクトセンターの業務効率化を実現します。

◆ [コンタクトセンター品質アセスメント](#)

コンタクトセンターの業務マニュアルや運用データの調査、運用現場のヒアリング結果を分析し、KDDI エボルバ独自の運用マネジメント規格で運用状況を数値化し、改善策を提案します。対応品質とパフォーマンス発揮につながる業務設計とオペレーションの標準化、マネジメントフレーム構築を実現します。

◆ [AI チャットボット品質アセスメント](#)

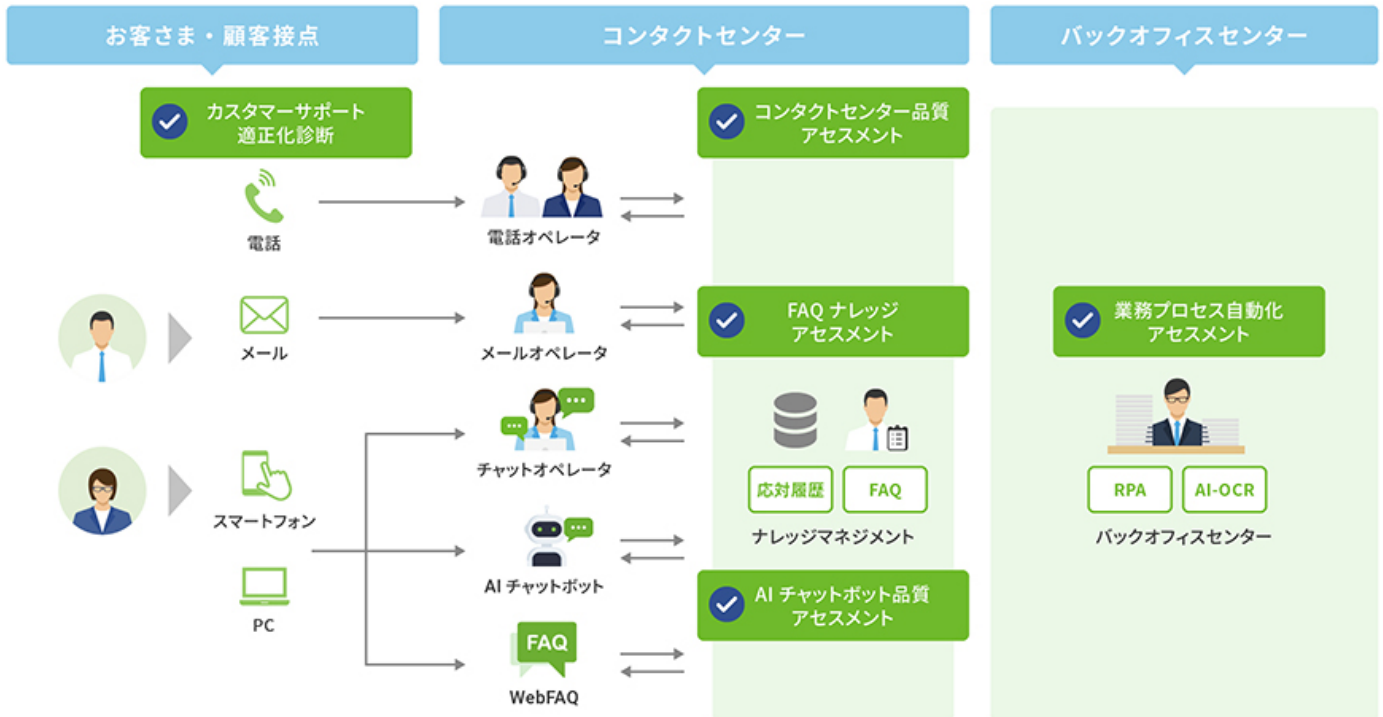
AI チャットボットの自動応答領域、シナリオ、AI 学習データ、UX、導線設計を多角的に分析します。KDDI エボルバ独自の AI チャットボットマネジメント規格で、クライアント企業様ごとの専門用語やお客さまニーズに合わせて、利便性、回答精度向上につながる AI 学習最大化の施策を実施します。

◆ [FAQ ナレッジアセスメント](#)

お客さまとオペレータ用の FAQ・マニュアルの検索性、内容、管理状況を、利用者と管理者それぞれの視点で分析、評価します。コンタクトセンター全体のナレッジを集約、FAQ 改善の上、FAQ マネジメントまでサポートします。

◆ 業務プロセス自動化アセスメント

バックオフィス業務の全体像と各プロセスを可視化、分析の上、自動化に向けた業務再設計を行い、RPA や AI-OCR を活用したオペレーションを構築します。KDDI エボルバの人事業務に導入した例では、工数 65%減、コスト 4 割減、自動化精度 96%を実現しています。



■ アセスメント・コンサルティングサービス導入事例：JR 東日本様

「モバイル Suica サポートセンター」最適化に、アセスメント・コンサルティングサービスを活用いただき、Web フォームの改善や AI チャットボットソリューションなどによるマルチチャネル化で、利便性向上と効率化を実現いたしました。

<https://www.k-evolva.com/case/public/jreast.html>

KDDI エボルバは、今後も、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービス、最新のテクノロジーを駆使したビジネスソリューションで磨いたノウハウや、知見、技術を通じて、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

以上

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。