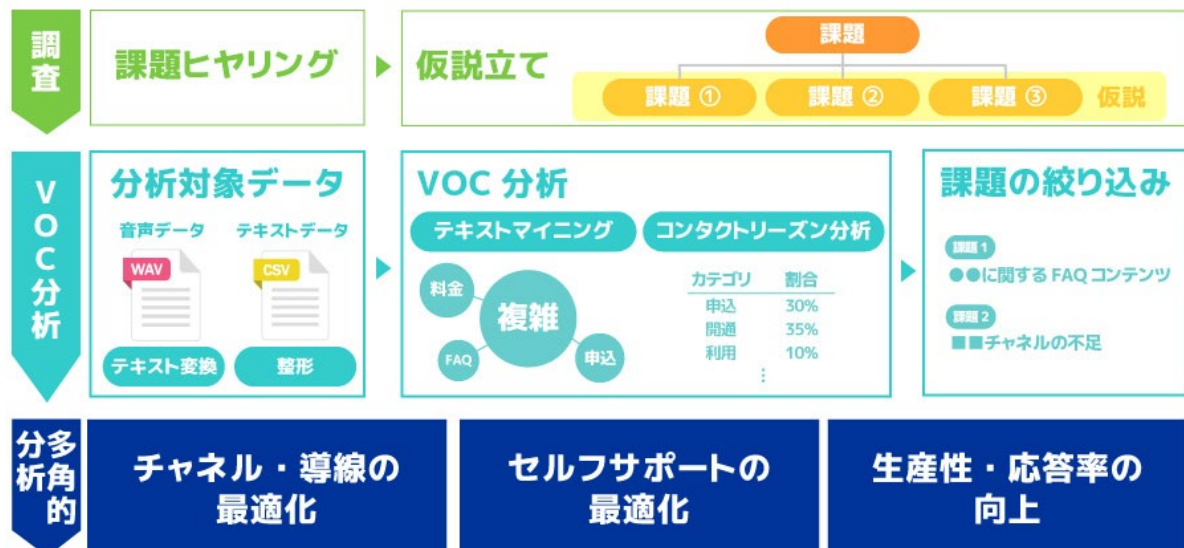


## アセスメント・コンサルティング「VOC 分析サービス」に通話音源テキスト化オプションを正式ラインアップ ～お客さまの生の声を活用した多角的分析で企業課題を解決

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、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において提供してきた「VOC 分析サービス」に、新たに應對音源のテキスト化オプションを正式にラインアップ、2022年7月14日より提供を開始しました。

コンタクトセンターでは、VOC の分析や活用に課題をもつ企業が多くいらっしゃいます。専門知識や分析ツールが無い、音声・テキストデータの集計・加工に工数がかかりすぎる等の課題をクリアして分析を進めた場合でも、目的にマッチする分析結果を得られず、経営や関連部署に報告するまでに留まり施策実行に至らないケースが多くみられます。

KDDI エボルバの「VOC 分析サービス」は、テキストマイニングやコールリーゼンの分析によってお客さまの声を可視化し、コンタクトセンターの改善・最適化に活用するアセスメント・コンサルティングサービスです。このたび新たに音声認識技術を利用した「通話音源のテキスト化オプション」を提供することにより、「應對音源データ」=「お客さまの生の声」をそのまま VOC 分析に活用することが可能となりました。



●VOC 分析サービス：<https://www.k-evolva.com/services/assessment-consulting/voc/>

これにより、「お客さまの生の声」からコンタクトセンターごとに抱える課題を可視化し、複数のデータと多角的な分析をかけて具体的な解決策を提案、さらに企業のニーズに合わせた施策実行までをサポート、コンタクトセンターのミッションにある「コスト削減・CX 向上」の達成に導きます。

「呼量削減」にかかる VOC 分析の例では、音声ログから頻出単語の相関とコールリーゼンを分析することにより、オペレータの應對履歴からは読み取れないお客さまのリアルなニーズを把握、その結果、FAQ の設置と導線改善、セルフサポートにつながるデジタルチャンネル拡充等の施策につなげています。

また、「應對品質向上」「FAQ 改善による呼量削減」の例では、チャット/オペレータ應對ログとお客さまアンケート、FAQ コンテンツの相関・行動仮説分析を行い、お客さまが不満に感じている箇所を特定し改善につなげています。

### ■「VOC 分析サービス」ご提供の流れ



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。

・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。