
コールセンター音声認識から、苦情・満足度などをリアルタイムに 高精度で予測する「VOiC for SAP HANA」を提供開始

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:大澤 善雄、以下SCSK)は、コールセンターにおいて音声認識されたテキスト文章などをもとに、苦情の発見、離反、成約をリアルタイムに予測するシステム「VOiC for SAP HANA(ヴォイック フォー エスエイピー ハナ)」を2015年9月から提供します。

1. 「VOiC for SAP HANA」の背景

コールセンターなどのお客様接点を通じて企業に寄せられるお客様の声(VOC)の重要度は、近年ますます高まっています。また、お客様への対応いかんによっては、企業の評判やブランド力、ひいては企業収益にも多大な影響を与えます。

一般的にコールセンターでは、オペレーターが対応業務を行っていますが、企業がお客様の声やオペレーターの回答内容をすべて把握することには限界があります。その結果、気づかないところでお客様の離反や満足度の低下を招くケースがしばしば起こります。

このような問題の原因を分析する情報システムはすでに存在しますが、従来のシステムでは、どのようなやりとりがお客様の不満足を引き起こしているのかをキーワードベースで拾い出すものが主であり、正確性に欠けたものがほとんどでした。また、リアルタイム、かつ正確性に長けた音声認識機能を合わせ持っておらず、「なぜそのような結果になったのか」「どの対応がお客様のクレーム原因になったのか」までさかのぼることができませんでした。

これらの課題を解決するべく、SCSKは長年取り組んでいる音声認識システムの導入技術、テキスト化された会話の分析技術を活用し、機械学習によってリアルタイムに予測を行う「VOiC for SAP HANA」を開発しました。

2. 「VOiC for SAP HANA」の概要・特長

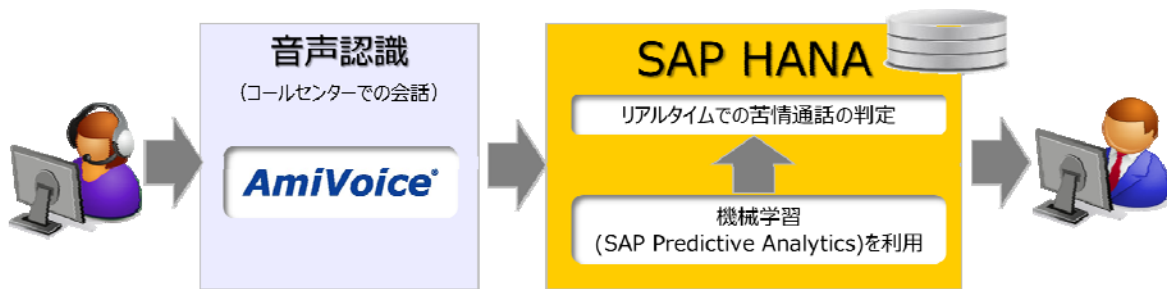
「VOiC for SAP HANA」では、音声認識技術を用いてお客様とオペレーターの会話を瞬時にテキスト化し、会話内容から苦情の発生や満足度の向上・低下の確率をリアルタイムに算出する機械学習モデルを構築しています。モデルによる判定は、単なるキーワードのマッチングでなく、表現の組み合わせ、回数、会話スピード、会話比率など100以上の特徴からスコア付けを行い、最適な予測を行うモデルを生成しています。これにより、オペレーターや分析者などがあらかじめ単語を設定するなどの手間をかけずに、精度の高い判定ができるようになっています。苦情の判定において、音声認識システムからリアルタイムに行う「VOiC for SAP HANA」の判定精度は85%以上です。

「VOiC for SAP HANA」は、SAP ジャパン株式会社の「SAP Predictive Analytics」を活用し、これまで数か月かかっていた機械学習モデルの作成期間を数時間に短縮しました。

また、平均 2 秒に 1 回発生するコールセンターの発話データに対処するため、膨大なデータを高速で処理するプラットフォームとして、SAP ジャパン株式会社の「SAP HANA」を採用しています。

リアルタイムで音声認識テキストを取得する仕組みは、株式会社アドバンス・メディアの「AmiVoice Communication Suite2」と連携することで、精度の高い音声認識テキストの生成も可能です。

■システムイメージ



■画面イメージ



リアルタイムに苦情判定を行う「VOiC for SAP HANA」イメージ (右側のグラフがリアルタイム判定)

3. 今後の展開

苦情の判定では、業界に依存しない共通的な表現や特徴を使用していますが、システム導入時には業界や目的別にカスタマイズしたモデルの構築も対応します。まずは苦情判定機能から提供を開始し、順次、商品リコメンド、離反の予測、成約の予測などの機能を拡充する予定です。またコールセンターに限らず SNS にコメントされたユーザーの声をリアルタイムに分析するサービスも提供する予定です。

SAP ジャパン株式会社様からのエンドースメント

SAP ジャパン株式会社はSCSKによる苦情の発見および、離反、成約をリアルタイムに予測するシステム「VOiC for SAP HANA」の提供開始を歓迎いたします。

本サービスの根幹となる機械学習モデルの構築においては、「SAP Predictive Analytics」の活用によりデータマイニングにおける試行錯誤を大幅に短縮、システム展開までに至る期間、リソース軽減に大幅に寄与し、また「SAP HANA」の高速処理性能により、リアルタイムな活用シーンにも対応できると確信しています。SAP ソリューション導入、かつ、テキスト分析において高い実績を持つSCSKが、お客様により高い満足いただけるサービスを提供し、今後日本企業のさらなる発展に寄与していくことを期待しています。

SAP ジャパン株式会社

パートナー営業本部 パートナー統括本部長 宇都宮 隆二様

株式会社アドバンスト・メディア様からのエンドースメント

株式会社アドバンスト・メディアはSCSKによる「AmiVoice Communication Suite2」と「VOiC for SAP HANA」の連携ソリューション提供開始を歓迎いたします。

今回の連携によって、通話中の顧客満足度がリアルタイム、かつ、高品質に測定できるようになり、年々需要が高まるVOC活用や対応品質向上、企業ブランドの向上に大きく貢献するものと期待しています。

今後、将来性の高いVOC分析の分野において、SCSKから提供される付加価値の高いソリューションに期待するとともに、音声認識技術をますます向上させ株式会社アドバンスト・メディアもさらなる貢献を行ってまいります。

株式会社アドバンスト・メディア

執行役員 CTI 事業部長 大柳 伸也様

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

AMO 第二事業本部 ソリューション第三部 増田、小澤

TEL:06-4863-2611

E-mail: solution-marketing.sp@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 栗岡

TEL:03-5166-1150

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。