

2016年5月20日
SCSK株式会社

SCSKと日産自動車、コールセンターに集まるお客様の声など 「話し言葉」に適した分析アルゴリズムを共同開発し、 SCSKがテキスト分析ツール「VOiC Finder」として提供開始

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:谷原 徹、以下 SCSK)は、コールセンターに集まるお客様の声など話し言葉の分析を可能にするソフトウェア「VOiC Finder(ボイスファインダー)」を2016年5月から提供開始します。

SCSKと日産自動車株式会社(本社:神奈川県横浜市西区 社長:カルロス ゴーン、以下 日産自動車)は、従来、分析精度の確保が困難だった一般会話で用いられる話し言葉の分析を行うため、お客様の声をリアルタイム分析する新たなアルゴリズムを共同開発し、SCSKがテキスト分析ツール「VOiC Finder」としてリリースいたします。日産自動車ではすでに、お客様や販売会社から得られる生の声を分析し日産車の品質向上に貢献する、トータルカスタマーサティスファクション本部で試験的に活用しています。

1. 「VOiC Finder」開発の背景

昨今、コールセンターを通じて企業に寄せられるお客様の声の重要度は、ますます高まっています。「自社製品・サービスに対する声」が正確、タイムリーに把握できないことに起因する対応遅れ、さらには不適切な対応により、企業の評判、ブランド力、企業収益にも多大な影響を与えかねません。

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るものの、すべてのオペレーターが均一に知りたい情報を選別できておらず、これによりお客様の声をすべて把握するには限界がありました。

このような課題を解決するシステムは既に存在しますが、従来のシステムでは、書き言葉の分析に適した方法で拾い出すものが主であり、正確性が十分でないものがほとんどでした。また、人工知能・機械学習などの依存度を高めたシステムでは、精度の低さからお客様の声を活用する部署の納得性が得られないなどの理由で、システム導入が長期化するケースが散見されていました。

これらの課題を解決するべく、SCSKは2014年度から日産自動車と話し言葉の分析に適したアルゴリズムの共同開発に着手し、コールセンターに設置した音声認識システムからのテキスト分析検証を経て、このたび提供を開始します。

2. 「VOiC Finder」の概要

「VOiC Finder」は音声認識システムと組み合わせることにより、会話中にどのような話題があったのかを自動出力し、お客様のご質問やご不満などの話題を正確に把握し、お客様の声を必要とする部署に即座に届けることが可能になります。

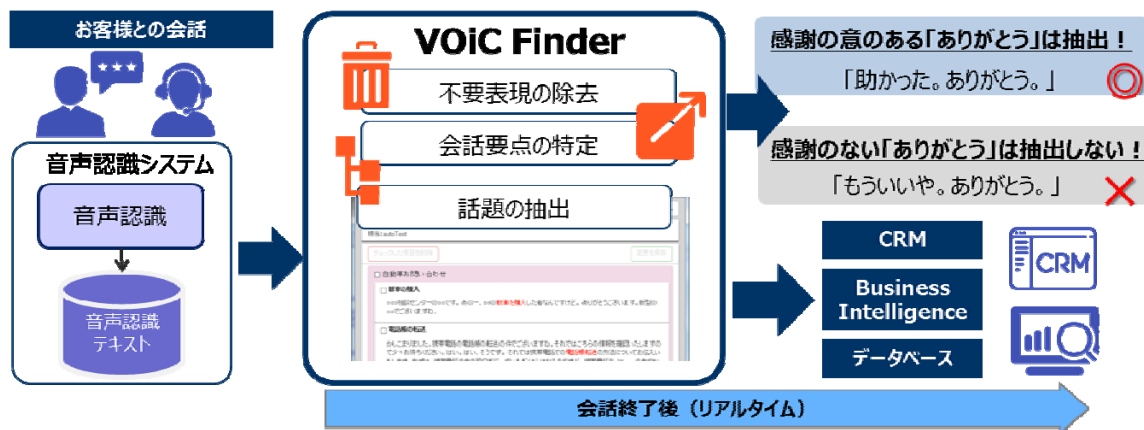
また、コールセンターでの導入のしやすさにも配慮し、対応品質指標として注目されている「ありがとう率」の自動測定を可能にしました。さらに、その抽出に必要な辞書設定をプリセットしたことで、通常、数か月かかる抽出辞書の設定作業などを行う必要もなく、導入後すぐに活用いただけます。

3. 「VOiC Finder」の特長

1. コールセンターで行われる「話し言葉」における分析に適しています。
もちろん、書き言葉の分析にも適応可能です。ソーシャルメディアに掲載される文章、コールセンターでオペレーターが残すメモなどは、話し言葉に近いので、これにおいても、従来以上の分析精度の向上が期待できます。
2. 会話中にどのような話題があったのか、お客様のご質問や不満などをリアルタイムに出力します。
3. リアルタイム分析するために、高スペックなサーバーなどは不要です。
新しく作成したアルゴリズムは一般的な PC サーバーでリアルタイムな出力が可能になることも意識しました。

※他にも、不要表現の除去や会話要点の特定など、さまざまな工夫を取り入れています

<システムイメージ>



4. 「VOiC Finder」の価格

ライセンス標準価格 800 万円(税別)～

※導入のためのハードウェア、導入費用などは別途必要となります

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。

本サービスに関連したイベント紹介

「コールセンター／CRM デモ&カンファレンス 2016 in 大阪」

開催日時：2016年5月25日、26日 ブース展示(SCSKブースは会場入り口付近)

2016年5月26日 16:00～16:30 (ワークショップ A 会場)

開催場所：マイドーム大阪

ワークショップ講演：「ついに登場！新しいテキスト分析ツール“VOiC Finder”ご紹介」

※ブース展示では、終日「VOiC Finder」の製品展示・デモンストレーションを行います。