

2018年8月8日

SCSK株式会社

住信 SBI ネット銀行にテキスト分析ソリューション「VOiC Finder」と 音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite3」を提供 ～VOC 収集・分析にかかるコールセンター業務を大幅効率化～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員 最高執行責任者:谷原 徹、以下SCSK)は、住信 SBI ネット銀行株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:円山 法昭、以下 住信 SBI ネット銀行)に、SCSKの自社製品である音声テキスト分析ツール「VOiC Finder(ヴォイスファインダー)」と株式会社アドバンス・メディア(本社:東京都豊島区、代表取締役会長兼社長:鈴木 清幸、以下アドバンス・メディア)の音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite3(アミボイス コミュニケーション スイートスリー)」を提供し、2018年4月から稼働開始しました。

1. 導入の背景および経緯

住信 SBI ネット銀行では、VOC(お客様の声)を分析することにより、サービス向上・品質改善の強化を目指していました。

そのためには、コールセンターでの業務効率を損なわずに VOC を、漏れなく、正確に収集、分析する必要があり、音声認識によるリアルタイムなテキスト化など、VOC を把握し、スピーディーに改善できるシステムを必要としていました。

システム選定にあたっては、「AmiVoice® Communication Suite3」がリアルタイムに音声認識でき、業務上十分な認識率を確保できる点や「VOiC Finder」の標準機能である豊富な分析用辞書、カスタマイズの容易性、キーワードと音声テキストを紐づけ、VOC を正確に把握できる点などを評価いただき、数カ月の試行を実施した後、正式に導入に至りました。

住信 SBI ネット銀行 カスタマーセンターでは、以前から業務効率化を進めており、今回のシステム導入を含めた取り組みにより、1 通話あたりの AHT(平均処理時間)を約 12%削減し、月間で約 690 時間の削減に成功しています。このような業務効率化を実現するとともに、把握・分析した VOC を起点に商品・サービスの改善に活用され始めています。

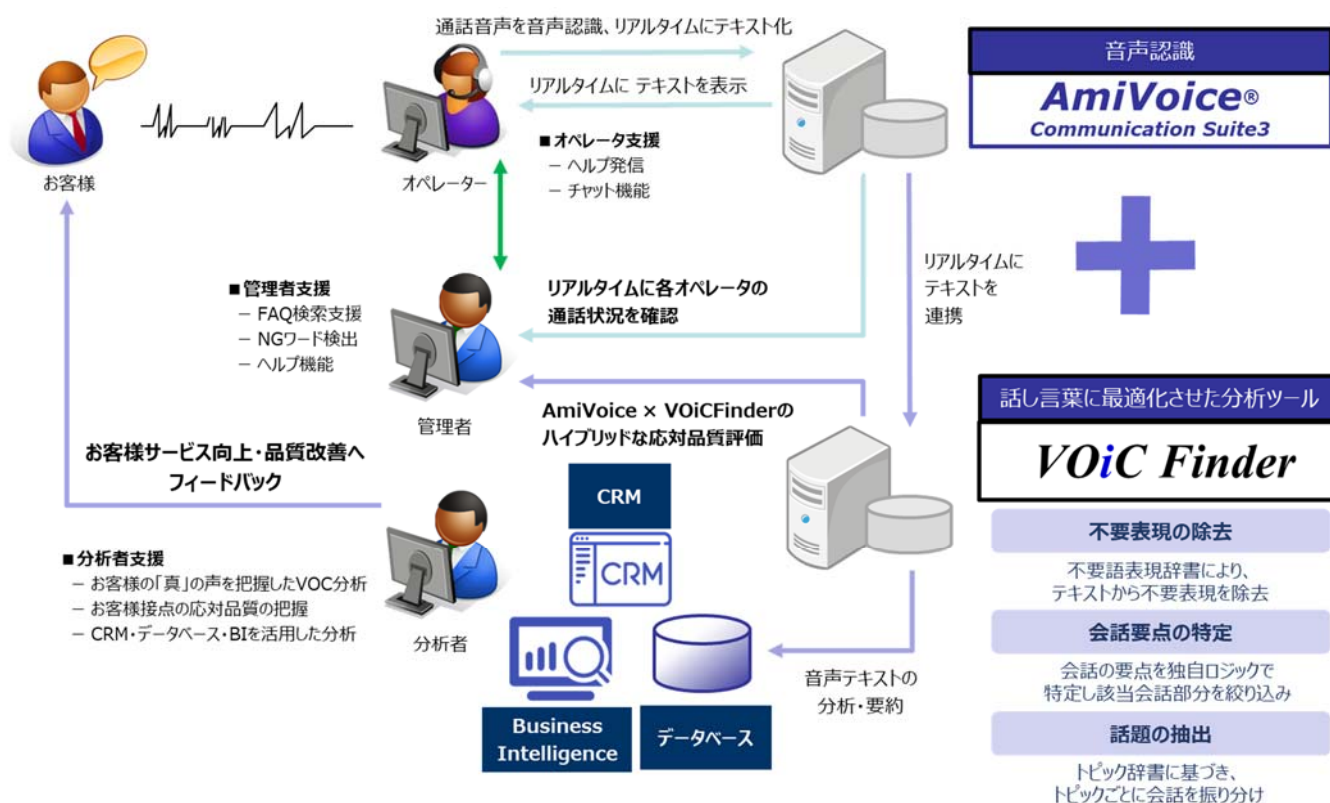
2. 「VOiC Finder」概要

「VOiC Finder」は、メール、アンケート、報告書などの「書き言葉」のテキストに加えて、音声認識テキストのような「話し言葉」などの表記ゆれが発生する日本語文章を精度高く、かつ超高速な分析を可能にするテキスト分析ツールです。コールセンターにおいて音声認識システムと組み合わせることにより、会話中の話題やお客様のご質問・不満など、お客様本位の業務運営に必要な話題を即座に把握できるようになり、オペレーター／スーパーバイザー業務や分析業務の効率化を支援します。

3. 「AmiVoice® Communication Suite3」概要

コールセンターで生まれる「声」をひとつのデータベースに集約し、さまざまな活用を可能にするソリューションです。お客様との会話をリアルタイムで文字化し、VOC分析や通話モニタリング、コンプライアンス対策にも活用することが可能です。また、オペレーターが会話の中で必ず述べなければいけない必須ワードを画面に表示し発話を促したり、あらかじめ設定したNGワードを発話した際には管理者、オペレーターの画面に警告を発したり、音声キーワード検索なども行うことができるため、対応品質の向上にも役立てることが可能です。

4. システム活用イメージ



5. SCSKの今後のビジネス

SCSKは2008年度から音声認識システム、テキストマイニングシステム活用の取り組みを開始し、VOC分析など独自の視点で製品開発し、サービスを提供してまいりました。

今後も、音声認識システムの活用、テキストマイニング、AI型自動応答システムなどのソリューションを通じて、お客様と企業の円滑なコミュニケーションを活性化させる次世代コールセンター構築へ貢献します。

本件に関するお問い合わせ先

【営業に関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

全社営業統括部門 金融営業統括本部 第一部 鈴木(崇)

全社営業統括部門 戦略ソリューション営業統括本部 ソリューション営業統括部 増田、原

TEL: 03-5859-3065

E-mail: VOiC-Support@ml.scsk.jp

【技術に関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

AMO 第一事業本部 ソリューション第三部 新田

TEL:06-6233-6131

E-mail:VOiC-Support@ml.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。