

2015年(平成27年)3月12日(木曜日)

# ピックアップ

pick up

コールセンターの通話音から気分を分析するサービスが注目されている。このサービスを使うことでオペレーターの離職率低減のほか、顧客満足向上、スク립トの改善などが期待されているようだ。

表情の変化などで気分状態を表示



「スマートコールセンタ―」というサービスを提供する。

同サービスでは、通話中のオペレータ―と顧客がそれぞれどんな気分で話しているかをリアルタイムで視覚

「スマートコールセンタ―」というサービスを提供する。

同サービスでは、通話中のオペレータ―と顧客がそれぞれどんな気分で話しているかをリアルタイムで視覚

吐き出される仕組みになっており、「平常」「怒り」「喜び」「哀しみ」「興奮」などの項目別に数値化したなり、モチベーションを量ることが可能。

そのため、オペレータ―

「不安」「怒っている」「喜んで」「平穏」といった項目ごとに画面の色やイラストの表情が変わるため、気分状態を即座に把握することができ、解析されたデータはCSVファイルとして

また、オペレータ―

顧客の声の分析からトークスクリプトを更させるといった手法にも使える。例えば記録を分析し、8分間の平均通話の中で5分間モチベーションゲージが上がっていない場合は購入しない」という結果が出れば、適度なタイミングでトーク

顧客の声の分析からトークスクリプトを更させるといった手法にも使える。例えば記録を分析し、8分間の平均通話の中で5分間モチベーションゲージが上がっていない場合は購入しない」という結果が出れば、適度なタイミングでトーク

顧客の声の分析からトークスクリプトを更させるといった手法にも使える。例えば記録を分析し、8分間の平均通話の中で5分間モチベーションゲージが上がっていない場合は購入しない」という結果が出れば、適度なタイミングでトーク

顧客の声の分析からトークスクリプトを更させるといった手法にも使える。例えば記録を分析し、8分間の平均通話の中で5分間モチベーションゲージが上がっていない場合は購入しない」という結果が出れば、適度なタイミングでトーク