

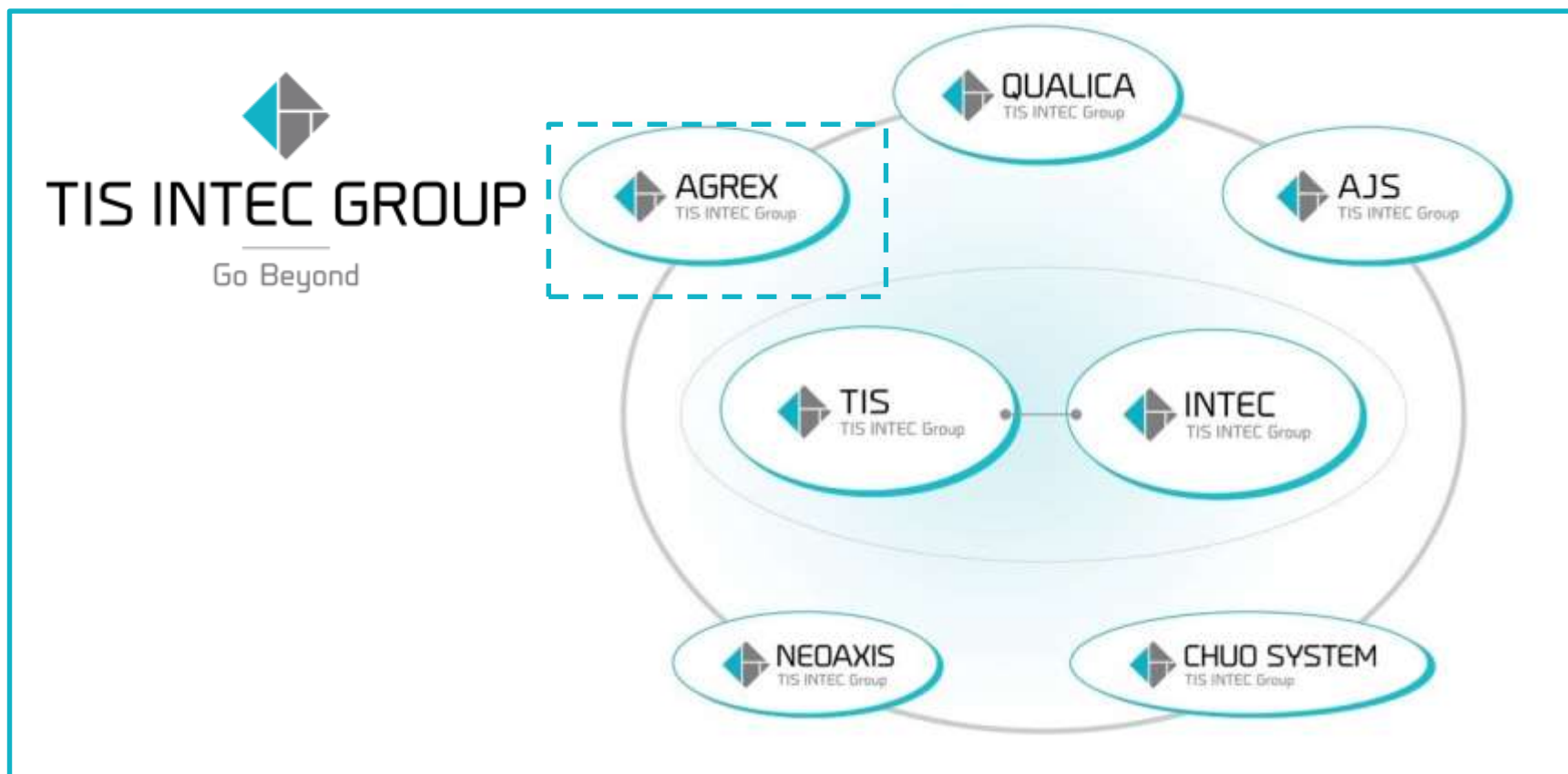
コンタクトセンターにおける 会話分析の実装と今後の展望

株式会社アグレックス

1. 会社紹介
2. 今までの取組み
3. 音声マイニング導入支援コンサルサービスの概要
4. 音声マイニング導入支援コンサルサービスの事例紹介
5. 今後の展開

1. 会社紹介

1. 会社紹介



3,934 / 20,000 / 50
億円 / 人 / 社

※2017年3月現在

1. 会社紹介



アグレックスの3つの事業

多くの企業の業務を受託してきた
ノウハウとITの力を活かした

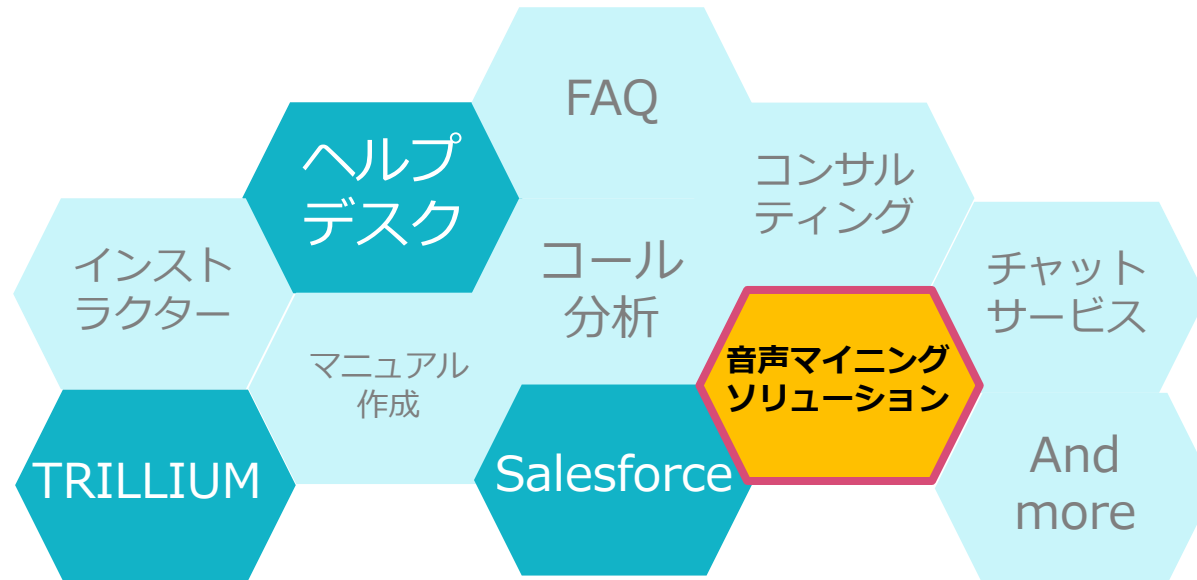
BPO・SI・SS の3つの事業で
お客様の業務プロセスを最適化します。

BPOサービスに 強い会社です

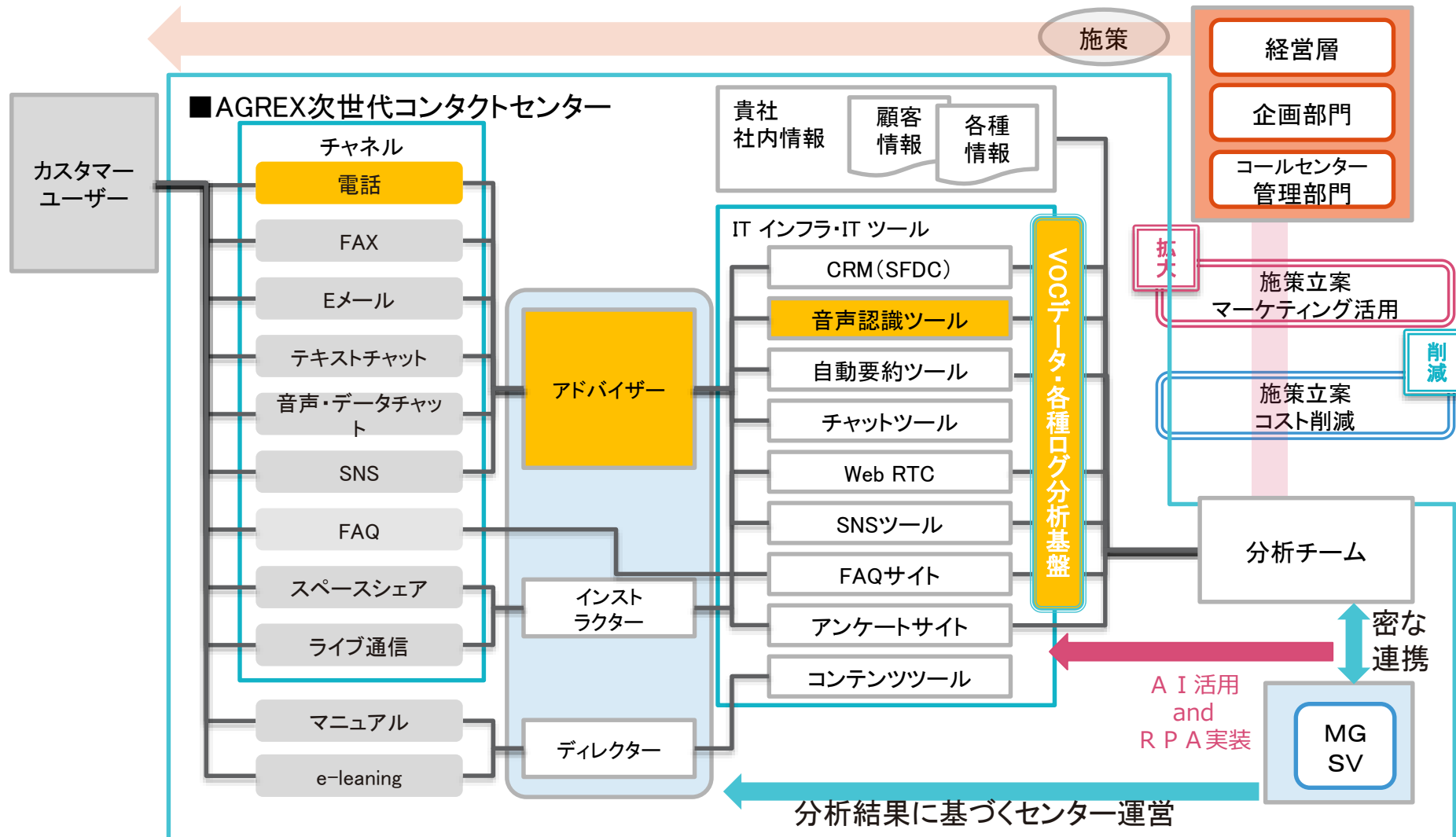


1. 会社紹介

ビジネスクリエーション事業本部

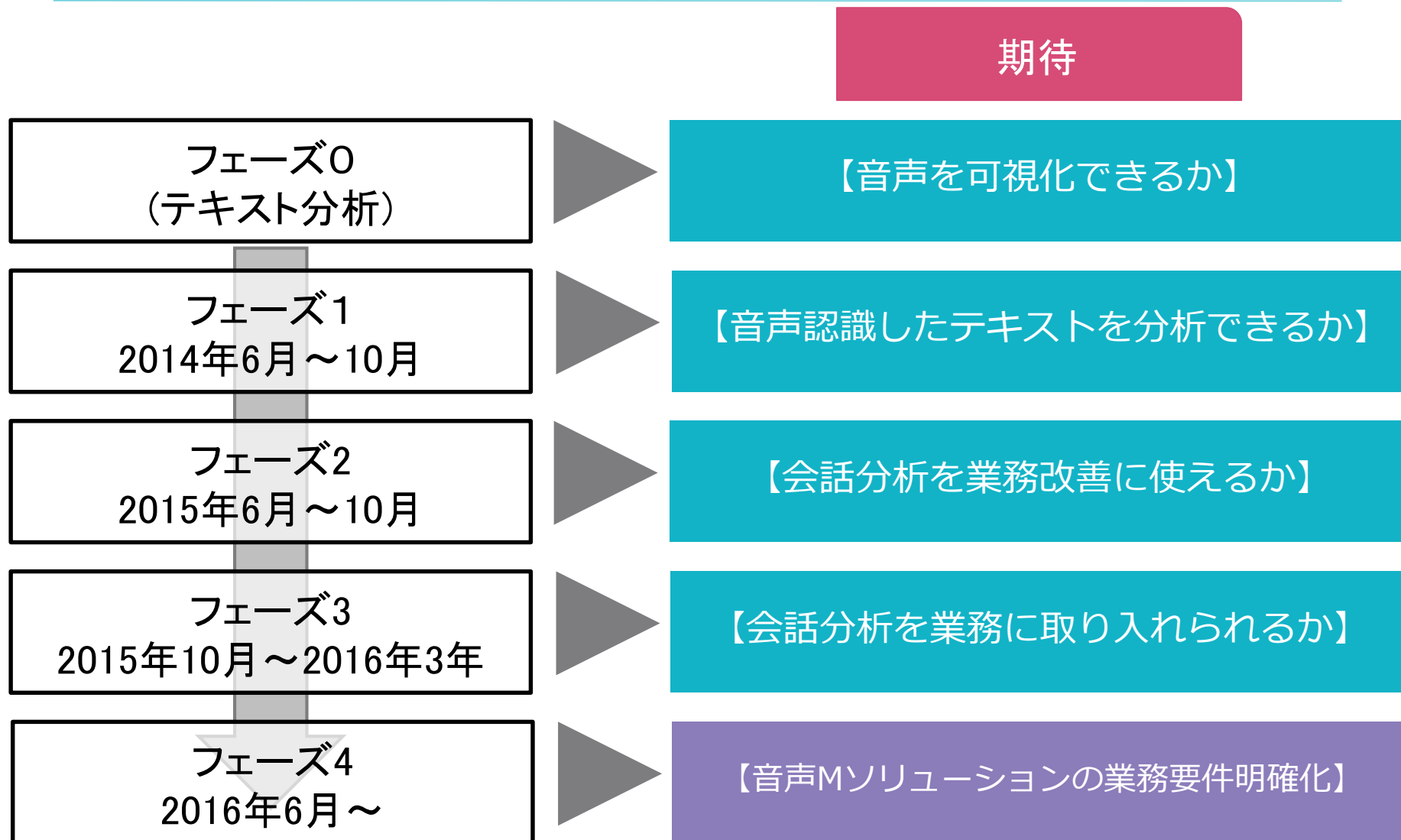


1. 会社紹介

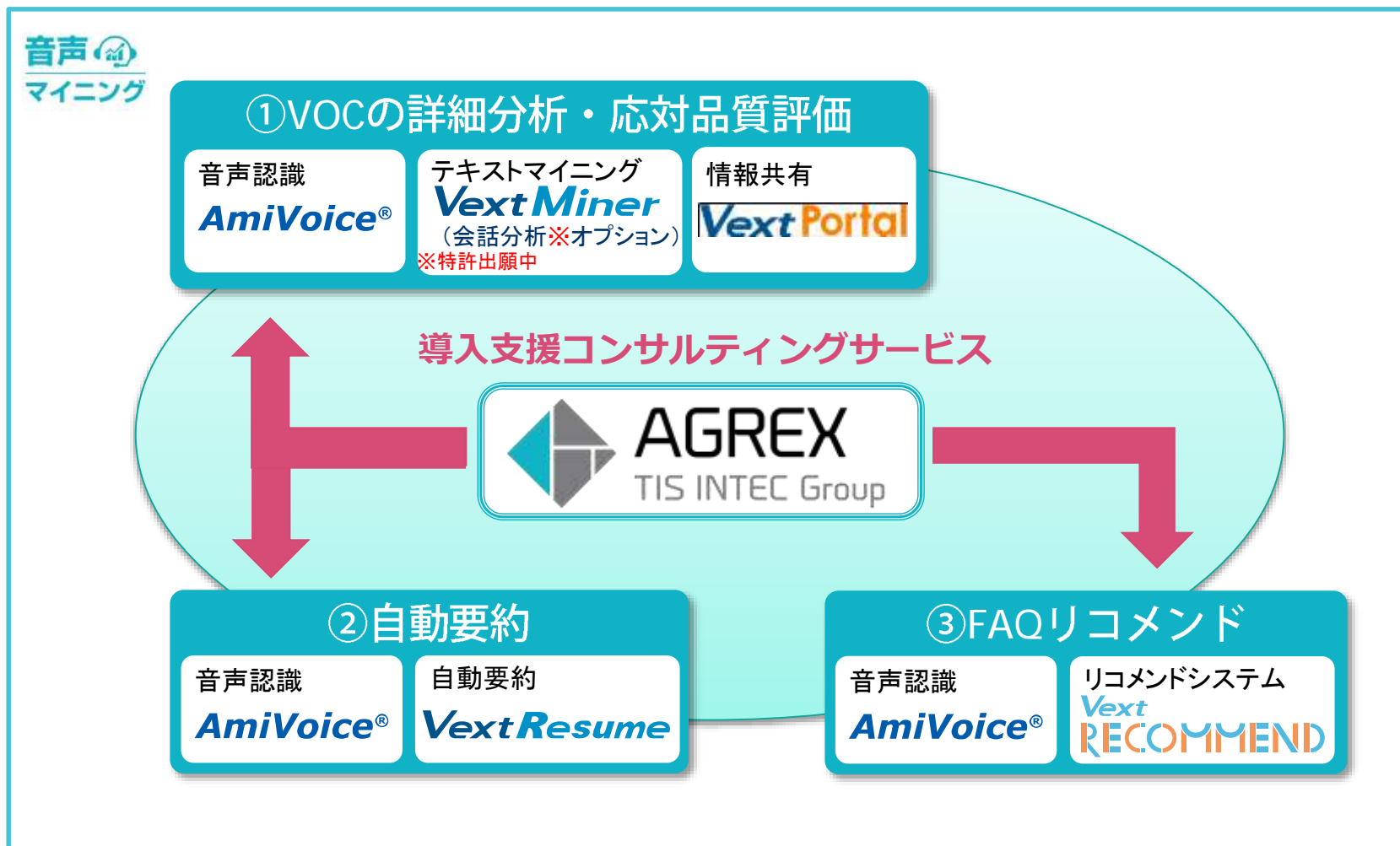


2. 今までの取組み

2. 今までの取組み



2. 今までの取組み



3. 音声マイニング導入支援コンサルサービスの概要

3. 音声マイニング導入支援コンサルサービスの概要

よくある声

- ・音声認識の精度はどのくらいか？
- ・誤認識があっても分析できるのか？
- ・他のツールで分析したが、うまくいかなかった。

- ・音声データを活用したいが、何から始めて良いか分からない。
- ・音声認識を導入してみたが、うまく活用できていない。

- ・コンタクトセンターの人員だけで問題なく運用できるのか？
- ・チューニング作業はどれくらい大変なのか？

音声マイニング導入の課題

1) 分析の課題

- ① 音声マイニングの対象は「話し言葉」
- ② ノイズが多く、誤認識も一定存在。
⇒従来の手法(単語分析)では困難。

2) 業務反映の課題

- ① 業務要件の明確化が必要
- ② 業務要件に合わせた仕組みの検討
(例:処理のリアルタイム化)
- ③ 業務に合わせた知識生成とその活用

3) 運用の課題

- ① 音声認識の辞書のチューニング
- ② 知識データのメンテナンス
- ③ 人材の教育、運用ノウハウの確立

3. 音声マイニング導入支援コンサルサービスの概要

音声マイニング導入支援コンサルサービスとは

1 プロジェクト推進

目的の明確化、タスクの整理、進捗管理、フェーズごとの定量効果測定

2 各種テンプレート作成支援

会話分析、自動要約、FAQリコmend用初期テンプレート作成

3 管理者向けメンテナンス教育

会話分析、自動要約、FAQリコmendをお客様内にてメンテナンスできるよう教育を実施。

3. 音声マイニング導入支援コンサルティングサービスの概要

なぜ導入支援が必要なのか？

1 活用までに時間がかかる

- ツールの活用にはお客様のコンタクトセンター・ヘルプデスク業務とツールを結びつける必要があります。
- 業務を知っている担当者でもツールを学んで業務に落とし込むには時間を要します。

2 導入効果の最大化・運用の継続性が難しい

- お客様によって環境は様々。
導入効果の実現にはそれぞれに合わせたアプローチが必要です。
- 人事異動などにより業務に精通した担当者の確保が難しい

3. 音声マイニング導入支援コンサルサービスの概要

当社の強みは何か？

1 お客様業務に合わせたプロジェクト推進

- お客様の業務にあわせて実現したいことの明確化
- 各種システムの設定 など

2 第三者視点での継続的な定着化支援

- 効果測定に適したKPIの設定
- メンバー教育、メンバー用運用マニュアル など



20年以上のヘルプデスク運営で培ったノウハウ

自社センターでの音声マイニングソリューション利用実績

4. 音声マイニング導入支援コンサルサービスの事例紹介

4. 事例紹介

●金融業界コールセンター

課題

✓ 生産性の向上

現状

- ✓ 後処理時間がオペレータによってバラつきがある
- ✓ 経験の浅いオペレータの後処理時間が長い

音声マイニングソリューション導入イメージ



後処理時間の短縮 ⇒ 生産性向上



4. 事例紹介

現状調査

- VextResume導入後の運用に活用するため、現行の**応対記録作成方法**を調査、改善要素を洗い出し。

チューニング

- 専門用語、音声認識しにくい単語等をAmiVoice単語辞書登録
- AmiVoice不要語分析・VextResume不要語テンプレートの作成・登録

改善提案

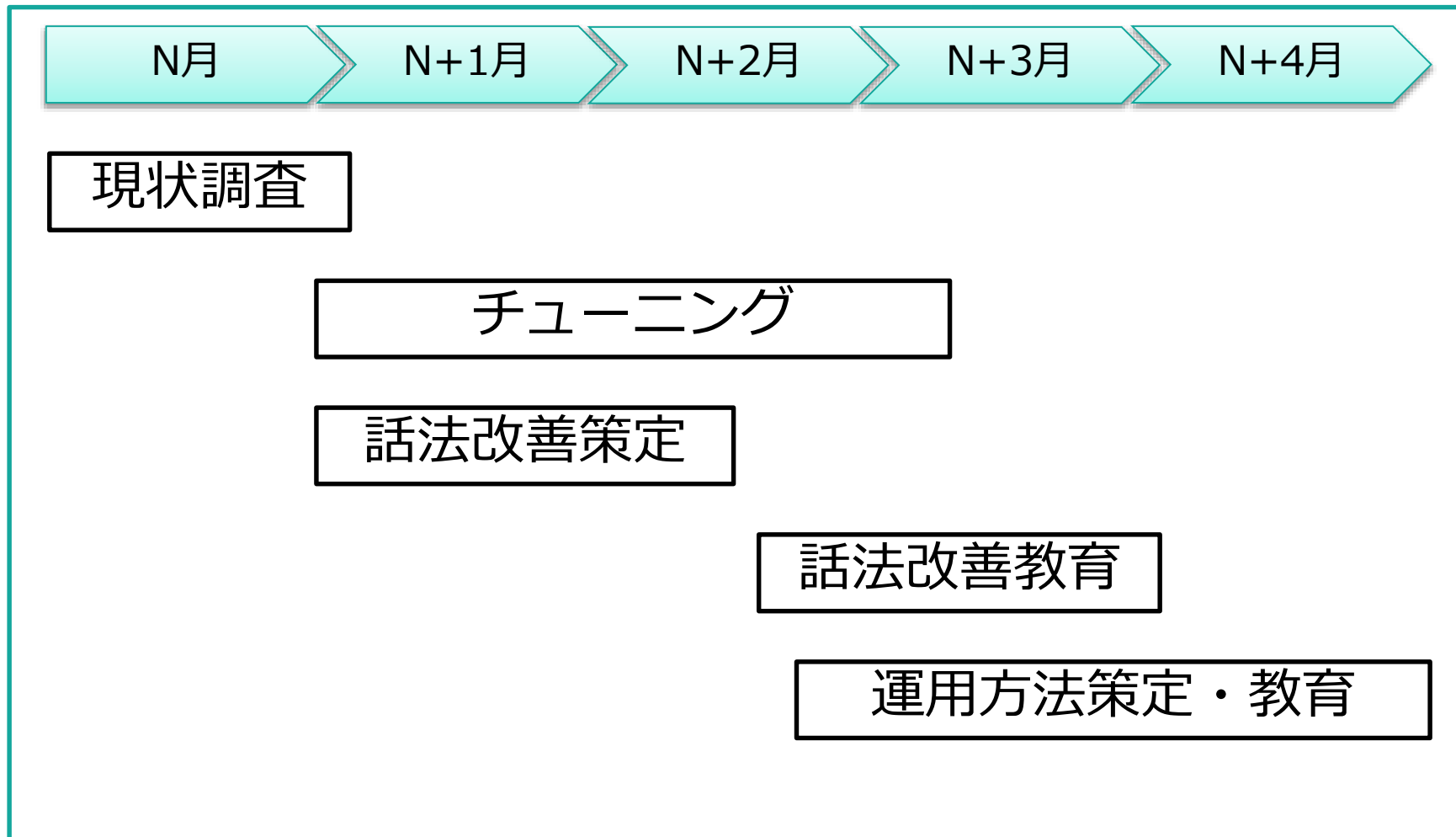
- AmiVoiceで音声認識しやすい話法改善方法の提案
- VextResume利用した**応対記録作成**ルール策定提案
- VextResume利用版 **教育カリキュラム**の提案

展開

- VextResume操作方法を展開
- システム管理者へVextResume管理方法、AmiVoice辞書登録方法を展開
- 管理者へ教育カリキュラムを展開

全体スケジュールイメージ

プロジェクトスケジュール



4. 事例紹介

課 題

- 後処理時間の短縮



改善施策

- 自動要約システム（VextResume）を利用した対応記録作成



導入効果

- **対応記録作成**時間の短縮
後処理時間短縮による対応件数増加が見込まれる
- 音声認識率を考慮した、効果的な**対応方法**への改善

3. 音声マイニング導入支援コンサルサービスの概要

導入事例から得たポイント

1 導入検討のポイント

- 目的の明確化

2 導入・構築のポイント

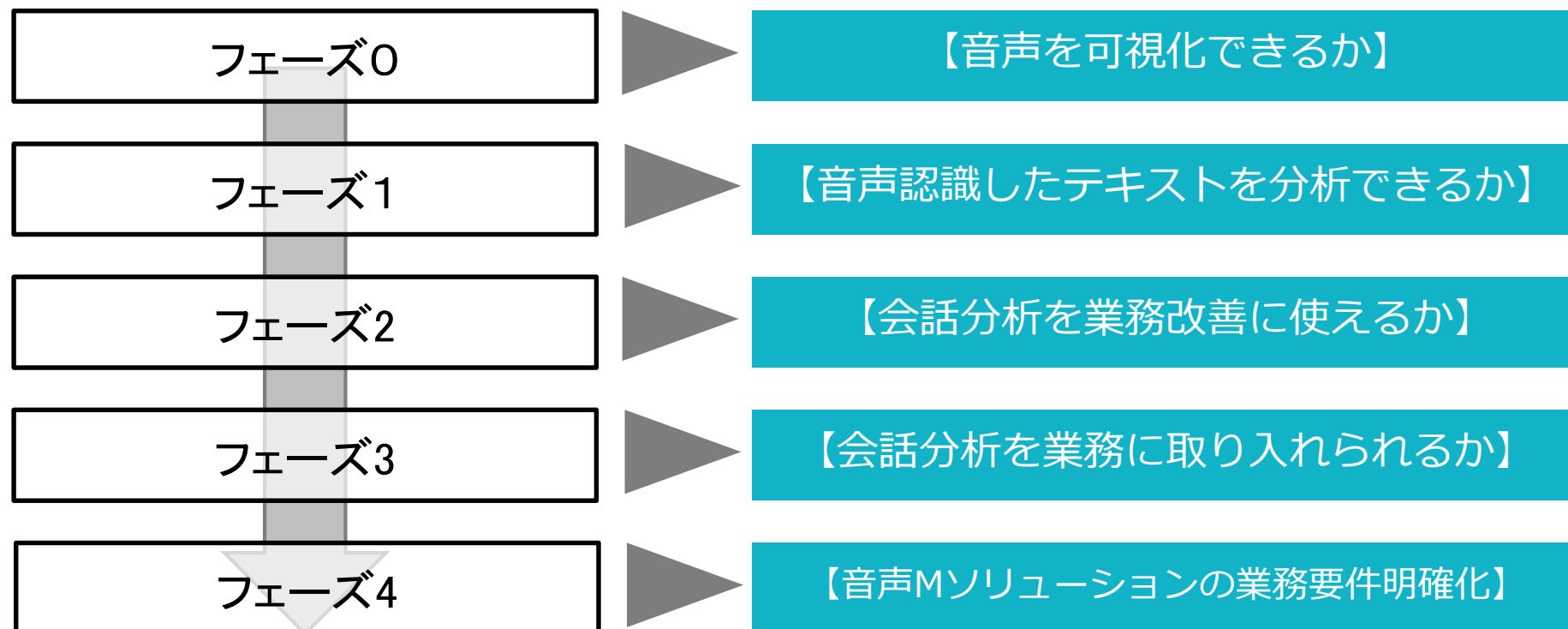
- 現行調査とKPIの設定
- フェーズごとの効果検証
- 現場管理者との連携

3 運用のポイント

- 新たな運用ルールの策定と施行
- 教育実施や効果測定など現場メンバーとの連携

アグレックスの今後の展開

2. 今後の展開



さらなる
ステップアップ

2. 今後の展開

音声マイニングソリューションの未来像



データソースの拡大

分析結果のAI活用

2. 今後の展開

当社が考える
AI活用までのステップ

こんなお悩みございませんか？

ローデータ収集・管理

- ・データを蓄積する仕組みが整っていない
- ・データ整理が滞っている

学習用データ準備

- ・蓄積した音声データを学習に利用したい
- ・手書きアンケートを学習に活用したい

学習用データ作成

- ・学習用データ作成の負荷を軽減したい
- ・導入までの期間を短縮したい
- ・精度の高い学習用データを作成したい

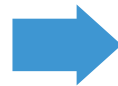
ネクストアクション

- ・再学習の方針が決まらない
- ・再学習の学習効果が上がらない

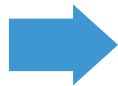
2. 今後の展開

当社が考える
AI活用までのステップ

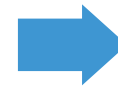
ローデータ収集・管理



学習用データ準備



学習用データ作成



ネクストアクション



データプレパレーションソリューション



CRM/SFA導入支援サービス



データコンバージョンサービス



デジタルキュレーションサービス

音声マイニングソリューション

テキストマイニング

2. 今後の展開

活用イメージ 「AI学習用データの作成」

- AIは高速かつ大規模の処理が可能です。専門分野の知識付与には学習用データによるラーニングが必須です。
- 業務知識のもととなる業務マニュアルや、ユーザー照会を集約したコンタクトセンター対応履歴からAI学習用データを生成します。



1

回答内容の
グルーピング



2

教示データの生成

(その他)
文書数: 4件
Q101101

QID	Q	A	意図	意図
1	Q101101	1. 日頃の仕事に、お客様が抱えている、ご自分の悩みを解決したい。仕事で悩んでいる、ご自分の悩みを解決したい。仕事で悩んでいる、ご自分の悩みを解決したい。	解決したい	解決したい
2	Q101101	仕事で悩んでいる、ご自分の悩みを解決したい。仕事で悩んでいる、ご自分の悩みを解決したい。仕事で悩んでいる、ご自分の悩みを解決したい。	解決したい	解決したい
3	Q101101	仕事で悩んでいる、ご自分の悩みを解決したい。仕事で悩んでいる、ご自分の悩みを解決したい。仕事で悩んでいる、ご自分の悩みを解決したい。	解決したい	解決したい
4	Q101101	仕事で悩んでいる、ご自分の悩みを解決したい。仕事で悩んでいる、ご自分の悩みを解決したい。仕事で悩んでいる、ご自分の悩みを解決したい。	解決したい	解決したい

3

AI学習用データ作成

学習用データ例

text	class
件は悪いですか?	抗議
今日の最終成績は何点ですか?	成績
誰が勝つと思いますか?	予想
何曜日ごろは休みですか?	天候

学習

天候

今後の展望

次世代コンタクトセンターのために

既存ローデータの有効活用

データソースの拡大

カスタマー対応の高度化

カスタマーの感情解析

分析結果を用いたAI利活用推進

学習用データ作成サービス



新しい技術を搭載した次世代コンタクトセンターで
日々の業務と経営課題の解決を支援します

今後の展望

人とITのチカラで
お客様の価値創造を支援し、
豊かで活力ある社会の実現に貢献します

IT

音声マイニング
ソリューション

AI利活用支援

AndMore

仕組みの構築から運用までをワンストップで支援！

ご清聴ありがとうございました



AGREX
TIS INTEC Group

| Go Beyond