

UNIVERGE CRM ソリューション

UNIVERGE CRM Solution

山本 史*
Hisashi Yamamoto

要 旨

近年、企業におけるコンタクトセンターの位置付けが大幅に変わり、CS向上/売上拡大の戦略拠点として注目を集めています。一方で、限界のないコスト削減が求められています。NECではこれらのニーズに応えるため、音声認識、テキストマイニング、Webコラボレーションについて、研究所で開発した自社技術を基にソリューションを開発しました。これらのソリューションは、NECグループ内での実業務への適用を経て、お客様に提供するものです。

Recently, the position of Contact Center has been vastly changed, and Contact Center attracts people's attention as the strategic foothold of CS and Sales improvement and cost reduction. And NEC has been provided technologies of Voice Recognition, Text Mining, Web Collaboration, through trials in NEC Group.

1. はじめに

CRMを実現する上で、コンタクトセンターの重要性が注目されています。コンタクトセンターは、ITとNWの双方の技術の融合分野であるため、効果的な運用を実現するためには、様々な創意と工夫が必要です。NECでは、お客様のニーズを実現するために、研究所で培ったITとNWの双方の技術を融合して、ソリューションを開発しています。

2. NECが提供する次世代コンタクトセンターの方向性

企業におけるコンタクトセンターは、お客様からの注文や問合せに応え、製品に対する苦情、購入後のアフターフォローに至るまでの様々なコンタクトに対応する窓口です。企業の経営者は、この特質に注目し、顧客の声を把握して、次の戦略に生かしていくための基盤として着眼しています。こうした環境のなか、コンタクトセンターでは、顧客満足度（CS）や売上の向上、運営コストの削減を進めることが必須の課題となっています。様々なビジネスから

行政サービスに至るまで、顧客を起点とするバリューチェーンが経営の根幹を担う流れが本格化しており、コンタクトセンターがお客様との接点として非常に重要な戦略機能を担うとの認識が広まっています。また、2005年4月から全面施行された個人情報保護法の観点から、セキュリティ面での対策に関するニーズも同時に高まるなど、ビジネス戦略上の“守り”と“攻め”の両面を支えるコンタクトセンターが求められています。このようなコンタクトセンターを実現するためのポイントとして、以下の3つが挙げられます。

(1) IP化による通信コスト削減と多拠点化

通信インフラがブロードバンド/IP網になることによって、通信コストの大幅な削減が可能となります。コンタクトセンターのスタッフを1カ所に集中させることは、IT機器の面ではコストを下げることはできましたが、スタッフを集める点では有効ではありませんでした。IP化の普及で、SIPサーバ1台で、全国どこでもスタッフを募集し、コンタクトセンターを開設することが可能となりました。

(2) マルチチャネル化によるアクセスの向上

従来の音声のみの対応から、Webなどと連動させたサービス音声とデータの融合が可能となり、電話、メール、Webといった顧客とのコンタクトポイントを統合し、どこからのアクセスでも同じ顧客データベースを参照することにより、きめ細やかな対応を実現することが可能となりました。

(3) 顧客・市場情報を社内でも活用

コンタクトセンターがキャッチした顧客・市場情報を様々な角度から分析し、社内の各部門で共有することによって、商品企画や販売促進に活用することが可能となりました。

(4) オペレーター業務の効率化

顧客との会話から、スタッフの声をテキスト文章化する技術を導入することで、顧客応対時の問合せ事項検索のスピードを上げたり、オペレーターの作業時間の多くを占める対応記録作成作業を大幅に効率化することが可能となりました。

このようにコンタクトセンターソリューションは、顧客

* UNIVERGE ソリューション推進本部
UNIVERGE Solutions Promotion Division

への対応窓口をマルチチャネル化するとともに、音声とデータを統合したIP化を推進します。そのためには社内の企画部門などのバックエンドと連携していく必要があります。本稿では、「Webコラボレーション」、「音声認識技術」、「テキストマイニング」といったNECのCRMソリューションの技術と、NECのコンタクトセンター事例を紹介します。

3. 「Webコラボレーション」による新しいコミュニケーションスタイル

「Webコラボレーション」は、ブロードバンドインターネットを活用することで、顧客とオペレーターがお互いの顔を見ながら、同じ画面に書き込む、あるいは代わって入力を行うなど、Face to Face感覚の対応が可能になるため、より分かりやすく満足度の高いコミュニケーションを可能とします。NECでは「コミュニケーションドア・コンタクトセンターソリューション」の提供で、顧客とオペレーターは、音声、映像、Web画面など、多くの情報を共有することができます。そのため、専門的な知識を有するオペレーターを支店や店舗すべてに配置するのが難しい場合でも、専門家をコンタクトセンターに集中配置し、顧客の所在地に関わらず高い顧客サービスを提供することができ、人件費の削減にも繋がります。このソリューションの導入によって、第三世代移動体通信で使われている圧縮方式を採用した高品質な映像とクリアな音声を実現し、Webスプリッティング機能（特許出願中）によるWebコンテンツ同期、オペレーターが顧客に代わって代行入力する代行入力支援、ホワイトボード機能、操作履歴の保存などが可能となります。

4. 「音声認識技術」を活用してコンタクトセンター業務を革新

NECの新製品「VisualVoice」は、オペレーターの声を認識し、キーボード入力に不慣れなオペレーターの作業効率を上げるだけにとどまらず、手を使えない環境や目を離せない環境においてもハンズフリーでの入力を可能にするため、現状の様々な課題を解決することができます（図1）。

音声認識で早い速度での入力ができるようになるため、キーボード操作スキルが低くてもすばやい入力が可能になります。問合せの内容をリアルタイムでテキスト変換することで、関連するFAQなどが瞬時に画面に表示されるFAQ検索により、顧客の質問内容を確認しながらすぐに必要なサポート内容を伝えることができます。したがって顧客対応に集中できるだけでなく、対応業務を迅速に対応できるため、対応品質と生産性の両方を向上させることができます。

VisualVoiceには他にも、特定のキーワードの検出や履歴をテキストとして保存する機能があり、緊急対応を即時に見極めるなど対応品質のチェックが可能となります。また、定型文にとらわれない自然な会話を高い精度でテキストに変換する技術も実用化されています。これによりオペレー

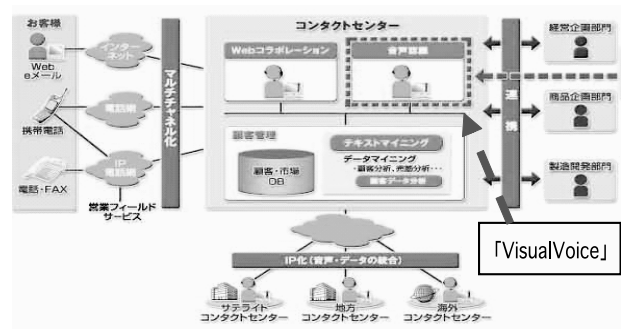


図1 「VisualVoice」によるコンタクトセンターソリューション
Fig.1 Contact Center Solution by “ VisualVoice ”.

ターは、報告書の作成の質とスピードを大幅にアップでき、従来の対応人数以上のサポートが可能になります。さらにもこうした記録は、FAQ集やオペレーターマニュアルなどを作る手間も大幅に簡素化できる上、企画・管理・製品開発部門などのデータ分析にも活用でき、大きな成果を挙げることができます。

5. 「テキストマイニング」による顧客データ分析

コンタクトセンターにおける顧客からの声を蓄積し、テキストマイニングによるデータ分析へ活用するというプロセスに、大きな注目が集まっています。テキストマイニングは、もともと形式化されていない自然な文章であるテキストデータをデータマイニングの手法を使って解析するもので、顧客の生の声を分析して、自社の課題やCS向上、マーケティング立案などにつながる「気づき・兆候」を見出すことができる分析手法です。

コンタクトセンターに蓄積された応対履歴や問合せ内容（苦情・要望など）のデータは、テキストマイニング技術によって、様々な角度から分析することができ、顧客・市場動向の変化を的確かつ迅速に把握し、各部門で有効活用しようとする試みが行われています。

NECが提供しているテキストマイニングツール「TopicScope」は、コンタクトセンターやアンケート回答などに寄せられる顧客の意見や要望といった文章データを対象に、何が語られているのかを定量的に分析することができます（図2）。これにより集計作業を効率化したり、テキスト中の主題を自動抽出し、必要なデータのみを再分類したりすることができます。したがって、顧客層ごとの特徴や製品ごとの特徴を経営管理・商品企画、開発フィードバックするのに大きく役立ちます。

さらに、これらの抽出結果を基に、実際の顧客とのやり取りで使用される言葉を反映した質の高いFAQを効率的に作成し、新たに発生した問題や重要な問合せや障害などに迅速に対応することが可能で、コンタクトセンターの対応品質の向上にも役立ちます。

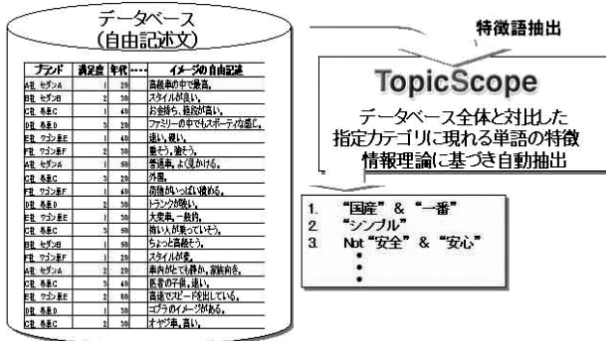


図2 「TopicScope」によるテキストマイニング
Fig.2 Text Mining by "TopicScope".

6. NECのコンタクトセンター事例

6.1 121コンタクトセンター

NECは、パソコンをはじめとするパーソナル商品の問合せ窓口として「121コンタクトセンター」を設置しています。同センターは、24時間365日の対応を実現している世界最大規模のコンタクトセンターであり、電話を中心にFAX、Webサービスを活用し、顧客のデジタルライフを支援しています。

121コンタクトセンターでは、NECの先進技術を活用することで品質の高いサポートを提供しています。購入相談から、利用方法、故障診断、修理の依頼まで、すべてワンナンバー化されており、同一の電話番号での問合せが可能です。

こうした121コンタクトセンターの迅速で適切な対応は、ユーザーに高く評価されています。ある雑誌社が行っているパソコンメーカーサポートランキングで2004年度総合1位を獲得しました。

6.2 NECフィールドディング

NECフィールドディングは、全国に400カ所以上のサービス拠点を有する日本最大規模のIT・NWシステムのサポートサービス会社です。東日本と西日本の2カ所にカスタマサポートセンター（以下、CSC）を集約し、全国どこからでも1ナンバーのフリーダイヤルで問合せを受け付けます。全国の顧客23万2,000社、1,573機種、358万システムをサポートし、年間72万コールを受け付けている両CSCは、相互にバックアップすることにより、その着信率は97%にも達しています。この事業の先進性は、日本経営品質賞受賞や、雑誌社などが選ぶ顧客満足度調査での1位獲得、コールセンター業務の最高品質といわれる「COPC-2000」規格認証の取得などで証明されています。

7. むすび

NECでは、お客様の声をお聞きし、研究所で培った技術をソリューションとして開発し、NEC内で実務適用を繰り返した上で、よりお求め安くお役に立つソリューションに

ブラッシュアップしていきます。CRMを実現する上で、コンタクトセンターの効果的な運用は、非常に重要です。これらは、ひとえにCRMに関係する一人ひとりの創意と工夫に依存しています。本稿が、CRM/コンタクトセンターで働く方々の一助となれば、幸いです。

筆者紹介



Hisashi Yamamoto

やまもと ひさし

山本 史 1986年、NEC入社。現在、エンタープライズソリューション事業本部企業ネットワークソリューション事業部 兼 UNIVERGE ソリューション推進本部CRMソリューション営業部マネージャー。