

2020年12月22日

株式会社 NTT ネクシア

NTT テクノクロス株式会社

CX・EX 向上に向けた音声認識システムを活用した 共同実験の開始について

～ニューノーマルな時代に対応したコンタクトセンターをめざして～

株式会社 NTT ネクシア（以下、NTT ネクシア、代表取締役社長：高美 浩一）と NTT テクノクロス株式会社（以下、NTT テクノクロス、代表取締役社長：串間和彦）は、コンタクトセンター業界における NTT グループ統一ブランド「ONE CONTACT」の下、音声ビッグデータソリューション「ForeSight Voice Mining」の活用による、コンタクトセンターにおけるオペレーターの対応支援体制の構築及び、CX（※1）・EX（※2）の向上をめざした共同実験を開始しました。

※1 CX（Customer Experience）とは、サービスにおける顧客視点の体験のことで、「顧客体験価値」と呼ばれています。

※2 EX（Employee Experience）とは、企業における従業員視点の体験のことで、「従業員体験価値」と呼ばれています。

【背景】

お客様ニーズの多様化に伴い、コンタクトセンターにおける顧客対応はますます高度化が求められており、スーパーバイザーが、きめ細やかに、かつタイムリーにオペレーター支援を行うことが、CX・EX 向上の両立のためには必要です。

さらに、新型コロナウイルス感染症により、コンタクトセンターにおいても、ソーシャルディスタンスを考慮した座席配置や、リモートワークを含むオペレーションへの転換が進んでおり、オペレーターを支援するための対応内容の可視化が重要になってきます。

【実施概要】

NTT テクノクロスが提供する「ForeSight Voice Mining」のリアルタイム音声認識機能と感情分析機能を、コンタクトセンターのスーパーバイザーによるオペレーターへの研修や日常の指導・サポートに導入することによる CX・EX の向上効果を検証します。

（1）リアルタイム音声認識機能の導入効果の検証

コンタクトセンターのハイパーフォーマーが実践する対応ノウハウを通話分析により可視化し、リアルタイム音声認識による対応評価や自動レコメンデーションによる対応支援に活用することで、

オペレーターの対応指導や学習効率の効果を検証します。

(2) 感情分析機能の導入効果の検証

お客様の感情を定量的に測定・分析できる感情分析機能の導入により、お客様の感情に寄り添った対応と、お客様の満足度・感謝をオペレーターにフィードバックすることによる働きがいの実感などを検証します。

【本実験のねらい】

NTT ネクシア

NTT ネクシアは、「コミュニケーションのプロ」としての経験・ノウハウを活かした“人ならではの付加価値の高い対応”と国内外の“新技術・サービス等を活用した効率的な対応”を両立させた、人と AI が融合する「次世代型コンタクトセンター」の展開を進めています。今回の共同実験結果を踏まえ、ニューノーマル時代においても更なる CX・EX の向上に努めてまいります。

NTT テクノクロス

NTT テクノクロスは、NTT 研究所の最先端技術を中核に、国内外の優れた商材を豊富な実績とノウハウで掛け合わせることで、お客様のビジネスシーンに最適なソリューションを創出し、豊かな未来社会の実現に貢献しています。今回の共同実験を通し、ForeSight Voice Mining のリアルタイム音声認識機能及び感情分析機能における導入効果を検証するとともに、NTT ネクシアが展開している「次世代型コンタクトセンター」で CX・EX の向上に貢献します。

(参考 1) ONE CONTACT は、コンタクトセンターを軸とした BPO・BPR・CX 革新に関する NTT グループの統一ビジネスブランドです。(<https://www.onecontact.ntt/>)



(参考 2) ForeSight Voice Mining (フォーサイト ボイス マイニング)

コンタクトセンターにおける大量の音声データに対して、NTT 研究所の高精度な音声認識技術や日本人特有の感情を認識する技術、コンタクトセンターに特化した分析機能を活用して企業の経営課題を解決する音声ビッグデータソリューションです。コンタクトセンターで働くオペレーター・スーパーバイザー・分析者を支援し、業務の効率化や品質の改善に寄与します。2014 年から販売を開始し、全国のコンタクトセンター 約 500 拠点 2 万 6000 席 (2020 年 12 月時点) に導入しています。(https://www.ntt-tx.co.jp/products/foresight_vm/)

* 「ForeSight Voice Mining」は NTT テクノクロス株式会社の登録商標です。

* 「ForeSight Voice Mining」は NTT グループの AI 「corevo®」の音声認識技術を活用したサービスの 1 つです。

* corevo®は日本電信電話株式会社の登録商標です。(<https://www.ntt.co.jp/corevo/>)



<本件に関するお問い合わせ先>

【企業・一般の方】

株式会社NTTネクシア

デジタルトランスフォーメーション推進室

担当：鹿島／鈴木

電話：03-6452-8946

NTT テクノクロス株式会社

カスタマーエクスペリエンス事業部

担当：益野／具志堅

TEL：045-212-7517

【報道関係の方】

株式会社NTTネクシア

企画サービス本部 企画経理部門 企画・広報担当

担当：音羽／加藤

TEL：011-212-1419

NTT テクノクロス株式会社

営業推進部 報道・広報グループ

担当：篠原／田口

TEL：045-212-7273