

会話音声分析

オムニチャネルの通話を音声認識から分析までワンストップで実現



競合企業に対する差別化を図るためには、迅速かつ的確に市場ニーズを把握することが重要です。そしてその情報源としてVOC（顧客の声）に勝るものはありません。Verint® Speech Analytics (SA)は、数百万件にも及ぶ顧客応対から価値ある情報を抽出するための優れた機能を提供し、コンタクトセンターを企業のインテリジェンスセンターへと変革させます。録音・蓄積した膨大な量の顧客応対情報を、企業の経営資源へと昇華させるのです。Verint SAは顧客応対の会話を分析し、収益増大、コスト削減、リスク回避や企業戦略の方向性決定に必要な情報を収集します。成約に繋がるトーク、コスト増大の原因、顧客ニーズ、ビジネスチャンス、コンプライアンス遵守など、業務改善が必要な社内プロセスを特定することが可能になります。Verint® RecordingやVerint® Quality Management(QM)を組み合わせると、通話録音から音声分析さらには応対品質評価まで一気通貫でカバーすることができます。また、NGワードの抽出とトークスクリプトの分析によるコンプライアンスの強化、感情認識によってクレームの原因分析に利用することも可能です。



話者分離、感情表示に対応したテキスト同期再生画面。キーワード、波形、全文テキストをクリックしてのスキップ再生が可能

導入メリット

応対品質の向上

- 呼量減少によるコスト削減
- 製品とサービスの品質向上
- 顧客満足度の向上

企業力の強化

- 競合他社に先んじてニーズや苦情を把握し改善に活かすことで、競争力の向上、成約率と売上の向上、顧客離れの防止

コンプライアンスの強化を達成

- 法令および規制を順守
- Verint® ワークフォース最適化スイートとの連動により、企業全社レベルの最適化に貢献

特長

顧客動向・市場ニーズを把握

- 会話における語句の増減を自動的に発見

顧客満足度低下の原因やコールリーズンを究明

- 会話内容・感情・呼情報の総合的な分析で根本原因を掘り下げ

モニタリング工数の大幅削減

- オペレーターの不得手を自動判別して分野別に低品質コールだけを抽出

音声分析は、キーワードだけでなく通話の全内容を自動的に分析し、会話に隠された重要な情報を浮き彫りにします。「なぜ電話してくるのか」「なぜ不満に思っているのか」「なぜ成約出来ない(出来た)のか」など、重要な課題の根本原因の究明を実現し、もっとも効果的な改善策を決定することが可能になります。

トレンド分析

Verint SAは、期間内に最も出現頻度が変化した語句を全通話から自動的に発見します。トレンド分析では、語句指定が一切不要であり、予想外の急増減語句の発生を把握でき、また、予めキーワードを設定しておいて、それを含む通話の増減を把握することもできます。この傾向の発見と証明により、問題に対して先見性をもった対策を実施することが可能になります。



週間から年間まで、様々な期間範囲で急増減した語句を自動的に発見し、顧客の傾向を把握

根本原因の分析

膨大な対応音声は任意の課題カテゴリーに自動分類されます。カテゴリーには特定の言葉、感情通話、CTIタグなどの分類条件を設定することができます。分類された通話は、根本原因の分析機能によって相関性の高い語句で同一内容の通話群にまでグループ化され、顧客の架電理由を即座に把握することが可能になります。



相関性の高い語句により通話群を同一内容に自動的にグループ化

ガイドつき検索

任意の検索語句が全通話中にどれだけ出現しているか、その検索語句と相関性が高い語句は何か、をガイドつき検索のオート・コンプリート機能で提示させることができます。また、視覚化機能で語句が顧客対応のどのような文脈で使用されているかを把握し、効率的な検索と文脈分析を行うことが可能です。



任意の語句と相関性の高い語句をクラスターごとにまとめ、コンテキストを視覚化表示

ベリントのプロフェッショナルサービス

ベリントはお客様に最大限の投資効果を得ていただくために、導入支援、カスタマーサポートだけでなく、アプリケーションコンサルティング、ビジネスアドバイザーサービス、トレーニングなど、さまざまなプロフェッショナルサービスを提供しています。弊社の経験豊富なコンサルタントチームが貴社の業務とビジネスニーズを理解し、導入立ち上げから運用まで効果的なサポートサービスを提供いたします。

The Customer Engagement Company™

ベリントシステムズジャパン株式会社

〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1
NK真和ビル8F

03-6261-0970

al_japansales@verint.com

<http://www.verint.co.jp>