

DX 今物語

(19)

近年コールセンターに電 話をかける録音の承諾を 求められることが多くなり、企業を守ることができ



◇はやの・ゆいな コールセンタ
ー向け通話録音システムに携わる。
コールセンターだけでなく対面応
対、ウェブ会議など幅広い顧客接点
でのVoice of customer (VoC) 活用に向けた技術管
業を担当。

NTTアドバンステクノロジー
Value Co-creation事業本部
カスタマーエンゲージメントビジネスユニット

早野 唯菜

ます。では、録音した音声
を活用する方法は他にない
のでしょうか。

コールセンター業界の大
きな課題の一つが人材不足
です。長年コールセンタ
ーは、人手不足、高い離職
率、困難な人材育成に悩ま
されてきました。「業務量
が多く、知識やスキルが求
められる。回答に時間がか
かるとクレームになる」な
どがその理由です。そんな
コールセンターの業務をD
X化し課題を解決するツ
ールの一つが「音声分析」で
す。「音声分析」とは、音声
を文字に変換する「音声認
識」を行い、その内容を分
析することを意味します。
そもそもなぜ、お客様は

電話をかけてくるのでし
うか。商品の内容が分から
ない、新規サービスの申し
込み、クレーム、理由はさ
まざまです。音声分析を活
用すれば、お客様との通話
の中で頻出するワードや問
い合わせ理由を分析するこ
とが出来ます。問い合わせ
が必要となった原因がわか
るため、対応方法の判断に
役立ちます。新商品の問い
合わせが多かったら、商品
ページにQ&Aを追加する
といったことです。お客様
が問い合わせをする必要が
なくなり通話件数が減るこ
とで、オペレーターの負担
を減らすことができます。
そして、昨今はオペレ
ーター支援の観点で「リアル

コールセンターでの音声活用

タイム音声認識（RTS
A）の活用も注目されてい
ます。クレーム対応や、多
様な商品に関する応対、す
べてを習得するには、長い
時間と経験が必要です。経
験の有無を問わず誰でも品
質の良い応対が出来るよう
に支援するシステムがRT
SAです。例えば、通話中
にオペレーターが問題のあ
る特定の語句を発言したら
管理者に通知し、すぐに管
理者が適切な指導を行うこ
とができます。

また、FAQアプリケー
ションと連携することで、
特定の語句が発話されたら
自動でFAQ検索を行い、
必要な情報を表示するとい
う活用方法もあります。オ

これらは一例であり、音
声分析や音声認識と一言で
言っても色々な活用方法が
あります。今のコールセン
ターに必要な改善点を見極
め、目的を持ってDX化を
実施することが重要です。

当社は11月10、11日に東
京国際フォーラムで開かれ
る金融業界向けの展示会に
出展いたします。RTSA
と当社商材のFAQソリュ
ーションを連携したシステ
ムのデモを実施いたしま
す。ぜひ会場に足をお運び
ください。