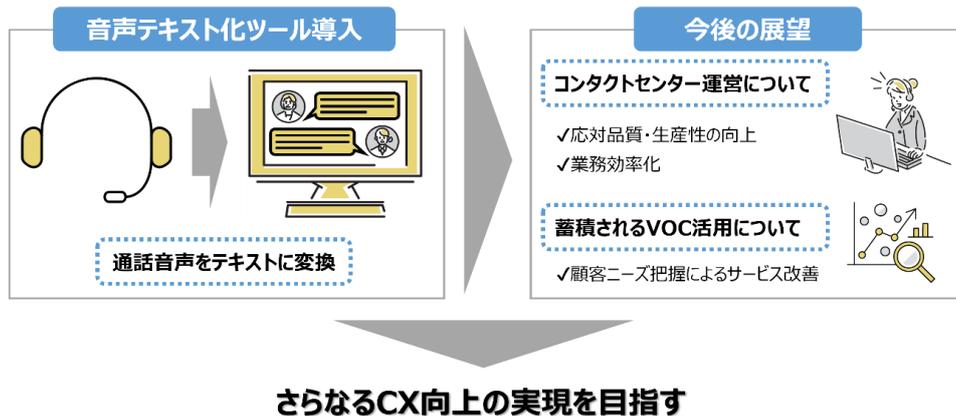


カウネット、コンタクトセンターにおける 音声テキスト化ツールの導入により、CX 向上施策を推進 応対品質・生産性の向上や業務効率化、VOC 活用によるサービス改善を目指す

コクヨグループでEコマースサービスを提供する株式会社カウネット（本社：東京都港区／代表取締役社長：宮澤典友、以下「カウネット」）は、コンタクトセンターにおけるCX（顧客体験価値）のさらなる向上を目指し、新たに電話通話の音声テキスト化ツールを導入しました。

この音声テキスト化ツールは、NTTテクノクロス株式会社が提供するコールセンター向け音声認識AIプロダクト「ForeSight Voice Mining Cloud（フォーサイト・ボイス・マイニング・クラウド）」を採用しています。

カウネットは、本ツールの導入により、お客様との会話をリアルタイムで自動テキスト化する機能を活用し、コンタクトセンターにおける応対品質や生産性の向上および業務効率化を推進します。また、蓄積されたお客様の声（Voice of Customer, VOC）からより深くニーズを理解し、具体的なインサイトを得ることで、サービスの改善に繋がります。



■ 「ForeSight Voice Mining Cloud」導入背景

カウネットでは、テクノロジーとクリエイティビティで、全ての働く人に価値ある体験を生み出す取り組みを推進しております。

全社でCX向上を目指すカウネットでは、コンタクトセンターに寄せられるお客様の声を的確に把握し、サービスの改善に活用していくことを重視しています。

カウネットではこれまでも、コンタクトセンターで蓄積された問い合わせ履歴を活用し、カテゴリ別の件数や傾向を把握してきました。しかし、従来のデータ活用では、お客様一人ひとりの声を漏らすことなく収集・分析し、素早く改善に繋げることが困難な状況にありました。

今回、コンタクトセンターにおける対応品質や生産性の向上および業務効率化とともに、このような課題解決を実現すべく、新たに「ForeSight Voice Mining Cloud」の導入を決定しました。

■「ForeSight Voice Mining Cloud」導入による具体的な取り組みと今後の展望

(1) 対応品質と生産性の向上

- ① 音声テキスト化により、必要な情報や質問候補を即座に提示し、応答のスピードと正確性を向上させます。
- ② 特定ワードの検出機能により、異常のある通話を即座に特定し、迅速なサポートを実現します。

(2) 定常業務の効率化

- ① 自動的な会話内容の要約や必要な指示の生成により、定常業務時間を大幅に短縮し、より多くのお客様をお待たせすることなく対応します。
- ② カテゴリ分類やタグ付けの自動化により、担当者の負担軽減を実現します。

(3) VOCデータの活用

- ① 蓄積された会話データの分析により、お客様のニーズや期待を深く理解し、具体的なインサイトを得ることで、サービス改善に繋がります。
- ② テキスト化されたデータを活用し、トレーニングや品質管理のためのフィードバックを提供することで、オペレーターのスキル向上と顧客満足度の向上を図ります。

カウネットでは、コンタクトセンターは「問い合わせ対応の場」にとどまらず、「新たな価値を生み出す場」として位置づけています。今回の「ForeSight Voice Mining Cloud」導入により、コンタクトセンター業務の品質改善や効率化、顧客満足度の向上を図るだけでなく、蓄積されたデータを活用し、さらなる付加価値の創出を目指してまいります。

※記載されている会社名、サービス名および商品名は、各社の登録商標または商標です。
※本記載の情報は発表日現在の情報です。予告なく変更する可能性があります。あらかじめご了承ください。

<ForeSight Voice Miningについて>

FSVMは、音声認識技術や感情分析技術、言語解析技術を活用したコールセンターAIプロダクトです。NTTが研究開発した音声認識技術を元に、通話内容のテキスト化や要約を行っています。また、通話内容に応じたマニュアルの自動表示、通話のモニタリング機能などにより、コールセンターや自治体などにおける電話対応業務の対応力向上を支援し、CX（顧客体験）向上を実現します。※導入実績：5万6千席（2024年8月末時点）

https://www.ntt-tx.co.jp/products/foresight_vm/

<カウネットについて> (<https://company.kaunet.com/>)

カウネットでは、テクノロジーとクリエイティビティで、全ての働く人に価値ある体験を生み出す取り組みを推進しており、超大企業から中小事業所まで、規模に関わらずお使いいただけるEコマースプラットフォームを提供しています。クラウドで管理購買システムとしてお使いいただける「べんりねっと (<https://www.benrinet.com/>)」、素早く簡単にネットで購入いただける「カウネット (<https://www.kaunet.com/>)」は、長年にわたり多くのお客様のご支持をいただいております。