

「本人確認」「品質評価」を自動化 音声認識ソリューションの活用術

ベネッセコーポレーションは、顧客対応業務を受託するTMJと共に、ノンボイスチャネルへのシフトを積極的に図ってきた。結果、電話対応の高度化、AHT伸長が課題となった。年間の業務繁忙差が2.7倍もあり、ピークに向け毎年大量の採用／育成が必要で、管理者の工数には余力がない。そこで、音声認識を活用した抜本的なパフォーマンス改善に着手した。

具体的な施策が、ボイスボットの導入とオペレーション品質管理の自動化だ。従来、IVRでは用件のみを確認し、会員番号や氏名、生年月日などはオペレータが聞き本人確認を行っていた。これをボイスボットで代替。最重視したのが、顧客体験だ。そこで、①項目の順番、②情報取得方法、③応対時間、④KPI管理の4点で工夫を

凝らした(図)。

まずヒアリング項目は、一番発話しやすい名前からスタート。名前すら発話がない場合は、即オペレータにつなぐ。2000件の音源と認識結果を照合し、認識しづらい単語を特定。「ハシモト」が「アシモト」と認識されることが多いことから、「アシモト」はすべて「ハシモト」に変換するなど地道な改善を重ねた。

IVRでの情報取得は、ダイヤルプッシュでも可能だが、切り替えのタイミングでリトライ率や離脱率が上がったことから、ボイスボットとの併用はエフォート(苦勞)が高まると判断。ボイスボットのみでの運用に徹した。

応対時間にもこだわった。「復唱による確認を行わない」「聞き返しは1回まで」といった工夫を



ベネッセコーポレーション コンタクトセンター開発部 田中隆悟氏(左)と、TMJ ベネッセ事業本部 若林 剛氏

施し、1分以内で応対が完了するように設計した。

これらの工夫によって、ATT(平均通話時間)を60秒短縮、年間業務量に換算すると1万2500時間の削減に成功した。

評価・育成プログラムを刷新 「寄り添い力」などを自動評価

こうして生まれた“余力”を活用し、人材育成に着手。品質評価と人材育成にも音声認識を活用、効率化を図った。まず、オペレータのスキルを「基礎対応スキル」と「個別対応スキル」に分け、教育プログラムを再構築。

モニタリング評価は音声認識を活用し自動化。NGワードの抽出や、顧客とオペレータの会話量の比率を可視化した。評価を効率化するだけでなく、リアルタイムでフィードバックできることから、改善のスピードも向上した。

図 4つの工夫

試行錯誤の結果、エフォートを増やさずことなく窓口効率化・コスト抑制を実現

