

Visual Mining Studio の活用によるコールセンタ対応履歴分析

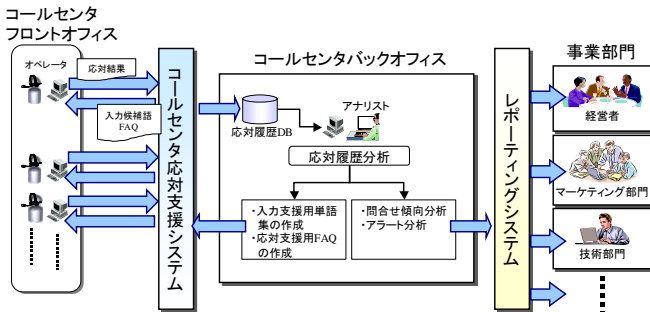
株式会社 NTT データ ビジネスソリューション事業本部

CRM サービスユニット 岡田 達彦

1. はじめに

コールセンタには、企業がお客様に提供した商品・サービスに関する問合せが多数寄せられる。この問合せには、要望、意見、苦情等の種類があり、対応履歴データとして蓄積されていく。

この対応履歴データを分析する目的は、大きく 2 種類に分けられる。それは、①オペレータの対応業務への活用（下図左側）、②事業部門の商品企画・開発業務への活用（下図右側）である。



2. 現状の問題点

対応履歴データ分析（コールセンタバックオフィスで行われる）における問題点の一つに、分析環境の分断・分散が挙げられる。

分析環境の分断・分散とは、分析環境（あるいは、運用環境）が、例えば、「入力支援候補の分析環境」「FAQ 作成の分析環境」「問合せ傾向の分析環境」「アラート分析環境」というように複数存在する事を指す。

同じデータソース：対応履歴データを使っているとしても、上記 4 つの分析プロセス、求められる分析機能は、全く別とあって良いほど類似していない。特に分析機能が不揃いであるのは大きな問題である。場合によっては、全く別々の分析ツールを用意しなければならない状況すら起き得る。

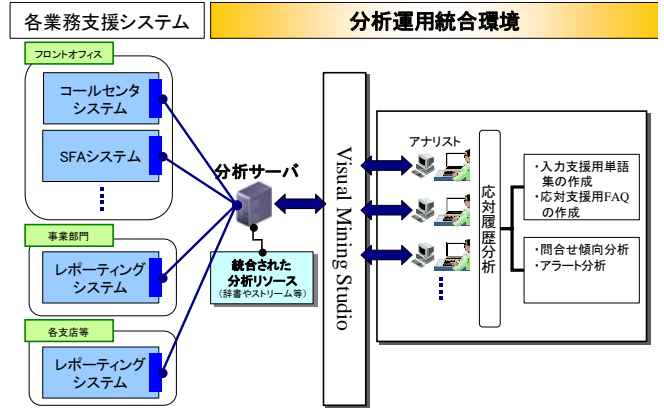
結果として、同じデータソース：対応履歴データを取り扱うにも関わらず、複数の分析環境・分析ツールで作業を強いられる。このため、複数の分析リソース（例：対応履歴分析用のテキストマイニング辞書等）を二重三重に用意しなければならず、同じ作業を繰り返し実施しなければならない状況を生んでいる。

環境統合しようにも、従来までは、システム統合レベルの多大なコストが発生してしまう事が常であった。結果、たいは、手作業で運用対処してしまう事が多かった。

3. 課題解決アプローチ

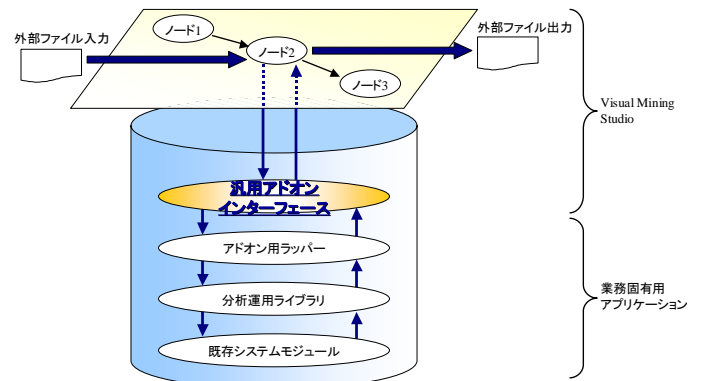
本稿で解決策として挙げるのは、Visual Mining Studio (VMS) による分析運用統合環境である。これは、複数の業

務支援システムに対する共通の分析環境（あるいは、運用環境）を指す。言い換えるならば、複数のアナリスト用の共通基盤である。（下図）



この環境下では、ある 1 名のアナリストが分析した結果は、複数の業務システムで利用可能となる。また、分析リソース（分析対象データ、分析ストリーム（分析手順を電子化したもの）、分析結果等）が一元集約されているため、複数名のアナリストがリソースを共通で利用できる。すなわち、従来まで 2 回 3 回と重複していた分析作業が 1 回ですむ（あるいは 1 名が行えばすむ）。

この統合環境を実現しているのが、VMS の汎用アドオンインターフェースである。このインターフェースが、コールセンタ用の分析機能、レポート用の分析機能を VMS のストリームに組込可能とした。（下図。ノード 2 が業務固有の分析ノード）



4. おわりに

この「特定業務・特定機能を切り出して、VMS 上で統合する」というアーキテクチャは、各システム、各分析業務に適用可能と考えている。現在、主要なシステム機能の VMS アドオン開発を継続的に進めると同時に、各分析業務に応じたストリームの整備を進めている。