

類似検索ソリューション



<現状の業務改善>

- コールセンターオペレータが電話対応をしながら対応中の内容に対して過去のFAQの中から関連の回答（Q&A）を表示することで適切な対応を支援
- 小規模～大規模コールセンターに至るまで、様々なサポートサービスシーンで対応可能
- オペレータの検索スキル、対応の熟練度に左右されず、オペレータ各自による自己解決を促進
- 安定した対応によりCS向上の達成を支援
- コールセンター内だけでなく、スーパーバイザー、スタッフが参照するFAQ、オンラインマニュアルとして活用
- 「サクッと検索」と「念入り検索」のいずれかを選択可能

<将来的には>

教師データを用いて【より使える検索ツール】に成長させる
(活用事例)

- 「解決した」「解決できなかった」などの評価、問い合わせなどをもとに内容を見直していくことで、役に立つFAQへ
- WEBのFAQサイトでの検索機能の精度を上げる→サイト閲覧により顧客自信で問題解決。コール数の削減を目指す

**昭和57年創業。統計解析企業だからこそその
最強のソリューション!**



Text Mining Studio(TMS)との連携

—さらなる「お客様の声」「オペレータの声」の活用を—

- 取扱製品や、部品ごとのQAランキングを表示
- 重要キーワードをピックアップ
- 感情表現抽出により、取扱いに注意すべき案件のフィルタリング
- お客様の声を商品開発に活用（QFD展開）

Text Mining Studio導入実績

特許情報/論文分析

正林国際特許商標事務所様

(株)日産テクノ様

科学技術振興機構(独)様

コールセンター VOC/QFD

TOTO(株)様

情報工房(株)様

YKKAP(株)様

(株)NTTデータ様

SCSK(株)様

(株)TMJ様

シスメックス(株)様

(株)ジャパンネット銀行様

詳細事例のダウンロード可能
業界最多レベル

<http://www.msi.co.jp/tmstudio/usersCase>

三菱食品(株)様 (旧：(株)菱食様)

味の素(株)様

(株)ぐるなび様

社内データ/製造過程データ

(株)本田技術研究所様

オムロン(株)様

スマートインサイト(株)様

調査/アンケート

アイエックス・ナレッジ(株)様

有限責任監査法人トーマツ様

(株)ネクステージコンサルティング様

(独)日本スポーツ振興センター様

SNS/お客様の声分析

その他

(独)産業技術総合研究所様

(株)NTTアドバンステクノロジー様

(財)流通経済研究所様

富士ゼロックス(株)様

(財)道路交通情報通信システムセンター様

お問い合わせ先 各種カスタマイズ・コンサルティングお任せください

NTT Data 株式会社 NTTデータ 数理システム

〒160-0016

東京都新宿区信濃町35番地信濃町煉瓦館 1階

TEL : 03 - 3358 - 6681

【URL】 <http://www.msi.co.jp/tmstudio/>

FAX : 03 - 3358 - 1727

【E-mail】 tmstudio-info@msi.co.jp

営業部 TMS担当