

ビーウィズ株式会社 様

コールセンター、
全通話の品質を明らかにする

コールセンターのBPO^{*1}などを展開するビーウィズ株式会社様では、業務や顧客サービスにデータサイエンスの手法を積極的に導入。これまで人力によって時間をかけて行っていたオペレーターの対応品質評価に、Text Mining Studio (以下、TMS) を活用し、コールセンターの通話全件の評価を短時間で実現している。

※1 BPO: Business Process Outsourcing、企業内の業務を外部委託すること。

Interview

コールセンター業務に、最新のデータサイエンスを導入

コールセンター向けに各種サービスを展開しているそうですね。

田辺 当社は2000年に創業し、コールセンターやBPOを展開するアウトソーサーとして事業を運営してきました。長年、人を活用したオペレーションにて運用してきましたが、近年は一部オペレーションプロセスをAIやRPA^{*2}に置き換えた「デジタル&オペレーション」をご提供しています。さらに当社は子会社が開発しているAI-PBXである「Omnia LINK (オムニアリンク)」の販売を行っています。Omnia LINKはコールセンターの発着信や、音声ガイダンスなどを制御するコールセンターシステムです。これの大きな特徴は、AIを搭載した高度な機能をご提供していることです。具体的には、AIによって、コールセンターのオペレーターとお客様の対応がリアルタイムにテキスト化されます。そのテキストを活用し、FAQリコメンデーション機能や管理者によるオペレーターの対応内容の監視など、高度な機能を実現しています。また、テキストマイニングを用いた「VOC^{*3}アナリティクス」や「対応品質評価」のサービスのご提供が可能です。

※2 RPA: Robotic Process Automation、機械学習やAIによる業務の自動化。

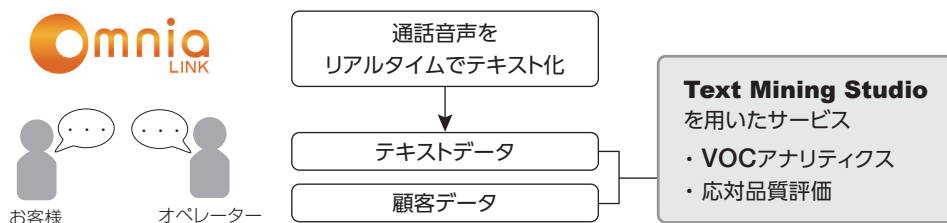
※3 VOC: Voice of Customer、お客様の声。

TMSはどのようにお使いですか。

田辺 声認識技術を活用して、コールセンターでの会話音声をテキストデータとして蓄積するお客様企業が増えてきました。VOCアナリティクスでは、そうした音声テキストデータなどをテキストマイニングし、FAQの項目分類などに役立つ言葉の抽出や、問い合わせ傾向の解析、商材販売につながるキーワードの特定や話し方の解析など、お客様の“生の声”を業務に役立てるためのご支援をしています。

さらに、2019年6月には対応品質評価の取り組みを開始しました。これはコールセンターのサービスレベルをチェック・指導する当社品質マネジメント部からの要望により開発したものです。これまで品質マネジメント部のスタッフが人力で行っていたオペレーターの対応状況の評価を、TMSによって解析・評価する仕組みです。

Omnia LINKによるテキストデータの活用例



デジタル・AI機能開発部
田辺 文彦 様



品質マネジメント部
教育研修ユニット
ユニットマネージャー
佐藤 香 様

PROFILE

ビーウィズ株式会社 様

2000年、コールセンターやバックオフィスなどのBPOサービス会社として創業。人を活用した従来型のコールセンターやBPOのほか、同社の子会社が開発するコールセンターシステム「Omnia LINK」を活用した新たなコミュニケーションの提供、またRPAやAIなど最新のデジタル技術を活用した「デジタル&オペレーション」を運営。デジタル活用に際して、オペレーション戦略立案などのコンサルティングなどを展開している。

【お問い合わせ先】

コールセンターのBPO～各種解析・コンサルティングのトータルサービスの詳細はこちらへお問い合わせください。

ビーウィズ株式会社
TEL: 0120-936-080

[裏面に続く]

テキストマイニングによる対応品質評価について 教えていただけますか。

佐藤 コールセンターは、その対応の良し悪しがお客様企業の印象に直結するため、対応品質の維持・向上が欠かせません。それを管理するのが私たち品質マネジメント部のミッションです。対応品質に関してはこれまで、全国約4800ブースの電話対応の内容を部内のスタッフが実際に聞いて、16の項目に基づいて評価していました。しかし、1件の評価に30分から1時間程度かかるため、何万件もの膨大な音声データのほんの一部をサンプリングチェックするしかない状況でした。そんなとき、デジタル・AI機能開発部が音声テキストのマイニングを行っている聞き、対応品質の評価にも活用できるのではないかと田辺に相談したのが発端です。

どのようにして対応品質を評価しているのですか。

田辺 音声テキストには、対応の際の言葉づかいがそのまま記録されています。それを、あらかじめ設定した項目に基づいて評価しています。例えば、会話で生じる「あの」「えーと」といった言葉は、通常であればフィルタとして分析対象から除外しますが、我々は逆に、対応品質を下げる言葉として品詞登録して抽出しています。「ありがとうございます」のほか、お客様にお尋ねするときの「恐れ入りますが」といったクッション言葉なども抽出し評価します。どの言葉をどのように抽出するか、またどのように数値化し評価するかについては何度も検証を重ねました。人が行って

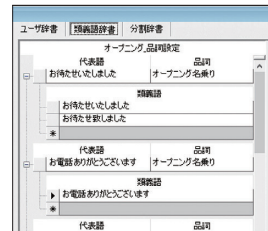
いた評価と同様に大きな偏りが出ないように、佐藤など品質マネジメント部と議論して最終的な設定を詰めました。実は、私と佐藤はコールセンターでの業務経験があり、コールセンターの統括SV（スーパーバイザー）も経験しています。互いの現場経験をベースに、解決すべき課題が共有できたため、約4カ月という短い開発期間で開始することができました。

対応品質評価でのTMS使用例（フレーズ抽出の手順）

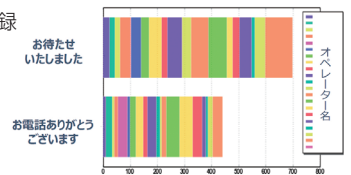
評価項目：統一の名乗りができていないか
品詞名：オープニング名乗り
集計フレーズ：「お待たせいたしました」「お電話ありがとうございます」

フレーズ集計用データをTMSへ投入

- ① 上記の品詞名を環境設定でユーザー定義品詞として定義
- ② ユーザー辞書に集計フレーズを登録
- ③ 類義語辞書で①の品詞を設定



- ④ 単語抽出の品詞フィルタで「オープニング名乗り」のみ指定
- ⑤ オペレーター名の属性にして集計



- ⑥ このデータを元に測定値を算出
※オープニング名乗り率=オープニング名乗りフレーズ数÷対応件数

音声データ活用は、これからもっと進化する

対応品質評価でどんなことが可能になりましたか。

佐藤 オペレーターひとりひとりの全件の会話を評価できるようになり、評価精度が格段に向上しました。お客様に対してきちんと敬語を使っているか、あるいは使いすぎているか、同じ言葉を何回言っているかまで細かくチェックできます。その評価を客観的なデータとしてSVにフィードバックできるため、SVも評価のエビデンスを管理しやすくなったはずで

田辺 TMSによる対応品質の分析は、5分もあれば完了できます。その結果をフィードバックするのに少し時間がかかっていますが、現在、その部分を自動化するためのデータベースとUIを開発しています。

TMSの感想をいただけますか。

田辺 私は2018年6月、デジタル・AI機能開発部の発足と同時に配属されました。当初はOmnia LINKから生成されるテキストデータの活用方法を検討するためにPythonやフリーソフトを使っていましたが、限界を感じ、ツールの導入を検討しました。そこで出会ったのがTMSです。これを使うようになってから、テキストマイニングによる音声テキストデータの活用が一気に進みました。特によく使うのが特徴語抽出機能で、例えばセールスアウトバウンドでどんな言葉が成約に結びつきやすいかといった

ことが見えてきます。

今後の展望についてお聞かせください。

佐藤 対応品質評価はまだ開始したばかりですので、これからはその評価ロジックの熟成を進めていきたいと考えています。今の段階では音声テキストによる会話内容の評価のみですが、ゆくゆくは話しているオペレーターの感情の評価もできないかと考えています。

今回、評価の自動化が達成できましたが、だからといって人を介した評価をなくすわけではありません。人にしかできない評価はまだたくさんあり、一方、自動で行う方が効率的なときもあります。双方を上手に組み合わせ、対応品質評価そのもののレベルアップを図っていきたくて考えています。

田辺 コールセンターでの音声テキストデータの活用は、まだ始まったばかりといえます。VOCアナリティクスに続いて、今回は対応品質評価を実現することができましたが、今後も解析の領域や能力を拡張し、やがて音声テキストデータの活用が本格化したとき、多くのアドバンテージを持っていたいと考えています。そのために現在、データマイニングツール「Visual Mining Studio」を導入し、これによる新たな解析手法の研究・開発に取り組んでいます。