

お客様の声【VOC】活用プロセスの実際

～『Text Cutter』を利用して～

株式会社 CSK システムズ西日本

小澤 仁護

CSKグループの株式会社CSKシステムズ西日本(以下、CSKシステムズ西日本)および株式会社CSKサービスウェア(以下、CSKサービスウェア)は、2009年10月より、次世代コールセンターサービスの提供を開始しました。本サービスでは、CSKシステムズ西日本の持つITノウハウと、コールセンター業務を手がけるCSKサービスウェアの業務ノウハウを融合させ、「お客様の声(VOC(Voice of the Customer))」の収集から分析、活用までのプロセスを一貫して提供してゆくサービスです。このサービスにより、コールセンターにおけるカスタマーへの対応を起点とし、企業経営のあらゆる活動に活かせる情報の発信を継続的にお客様に提供してまいります

昨今、企業経営における「お客様の声」の重要性はますます高まっており、お客様のニーズの変化、また、その予兆を迅速・的確に捉えて、それにお応えしてゆくことが、企業経営における鍵となっています。そのなかで、企業のコールセンターは、お客様から商品・サービスについてのご要望、ご不満、ご評価など貴重な情報が日々集まる重要な役割を持っています。

しかし、コールセンターでの全ての会話を記録することは現実的にはたやすいことではなく、実際にはお客様の声を活用してゆくことは必要十分でないケースが多いのが実情でした。CSKシステムズ西日本およびCSKサービスウェアは、コールセンターに集まるお客様の声を徹底的に分析、実際には記録されている以上の情報が会話されていることを明らかにしました。(多くのコールセンターにおいては、お客様の声の約95%が記録されず捨てられている:弊社独自の調査による)

弊社ではこの点に着目し、生のお客様の声を100%に近い状態で利用できるようにすることを目指し、その結果、「必要な時に、必要な情報を、必要な切り口」で「お客様の声」を提供するサービスを開始できるようになりました。

本サービスは、先進的なITをご提供するサービスと、現場密着した業務支援サービスの2つが要素から成り立っており、ITに関しては、コールセンターの会話をテキスト化する音声認識技術、そして、『Text Cutter』を使った膨大な会話テキストを整理・分析する言語処理技術、大量データを整理・体系化する分析技術を駆使しています。

また、業務支援サービス面においては、コールセンターにおけるお客様への的確、高品位な対応、お客様へのヒアリングの実施など従来のコールセンター業務で培ったノウハウを活用しています。

CSKシステムズ西日本およびCSKサービスウェアは、本サービスにより、「お客様の声」にもとづいた、経営層へのお客様動向のレポート、品質問題の予兆の検知、製品設計・製品改善へのフィードバック、商品企画のヒント、販売促進・マーケティングなど、様々な業務目的に応じた情報活用シーンを提供してゆきます。

また、近未来的には「お客様の声」の活用範囲や利便性を更に高めるため、コールセンターにおける個人の特性分析、プロファイリングを利用したワンツーン・マーケティングへの活用、グローバルなVOC活用などの、お客様に価値あるサービスを展開してまいります

以上