

モニタリング業務のリソース不足でお困りのご担当者さま向け

# 音声認識システムの導入と 自動モニタリングソリューション



# コンタクトセンターにおける よくある課題

コンタクトセンターにおいて応対品質を向上させるためにはモニタリング評価が不可欠ですが、実際の現場ではどのように運用されているのでしょうか。本頁では、国内のコンタクトセンターの課題とモニタリング評価者を取り巻く現状をあわせてご紹介いたします。

## 慢性的なモニタリング評価者のリソース不足に伴い、応対品質管理の継続が困難な現実

多くのモニタリング評価者は、顧客応対の進行やオペレーターのシフト管理など様々なマネジメント業務を兼任しているため、モニタリング評価の重要性を理解していても、手が回らないのが現状です。

その背景に  
あるのは…

### ビジネスの拡大によるモニタリング対象者の増加

コンタクトセンターの開設や増席によりオペレーターが年々増加

### モニタリング評価者の深刻な人手不足

オペレーターは増えてもモニタリング評価ができる人材を採用できない

### モニタリング評価者育成のハードル

採用できたとしてもスキル習得や育成に時間がかかる

応対品質向上・品質管理業務の効率化を目指すなら、コンタクトセンター業務をサポートする音声認識システムの導入がおすすめです。

## システムの選定で重要な3つの「通話自動評価機能」

### 01 話速評価

オペレーターの話すスピードが速すぎないかを計測して評価

### 02 発話タイミング評価

顧客の発話後、オペレーターが適正な間を取って話しているか、被せて話し始めているか等を評価

### 03 キーワード評価

オペレーターがポジティブな言い回しを活用しているか、不適切な言い回しやNGワードを使っていないかを評価

これらの3つのポイントを高い水準でクリアしている音声認識システムがアドバンスト・メディア社の「**AmiVoice**」です。

# 「AmiVoice® Communication Suite」 について

幅広い機能でコンタクトセンター業務を強力にサポートするのが、AmiVoice を組み込んだコンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」です。本頁では、「AmiVoice® Communication Suite」の製品情報についてご紹介します。

## コンタクトセンター向け AI 音声認識 ソリューション AmiVoice® Communication Suite

オンプレミス/クラウド、リアルタイム/バッチに対応し、最先端の AI 音声認識と感情解析技術でコンタクトセンター業務を強力にサポートします。

20 年以上研究・開発してきた独自の音声認識エンジン AmiVoice を組み込んだコンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューションです。幅広い機能で、コンタクトセンター業務を強力にサポートします。応対品質向上・顧客満足度向上・業務効率化・売上向上を実現します。

出典：ITR「ITR Market View：AI 市場 2020」ベンダー別売上金額シェア (2015～2020 年度予測)

コンタクトセンター向け AI 音声認識ソリューション  
**AmiVoice® Communication Suite**  
6年連続 No.1 音声認識市場

座席表でフロアを可視化	通話マスク機能	感情の見える化	通話品質評価

コンタクトセンター現場にフィットした充実な機能で様々な効果を生み出す!

効果 1 顧客満足度を向上	効果 2 働き方改革を支援
効果 3 リスク管理を強化	効果 4 経営分析に活用

### 特長

#### 各業界に特化した音声認識エンジン

コンタクトセンター業界に特化した、最新の AI 音声認識エンジンを搭載。専門用語や略語なども高精度かつスムーズに変換できます。

#### 分かりやすく使いやすいインターフェース

業務に使いやすいインターフェースを採用。直感的な操作性で効率的に必要な情報にアクセス 更なる業務効率化を実現します。

#### 多彩な外部システムと API で連携可能

API によってさまざまな外部システムや他社クラウド サービスと連携することができ、お客様の理想を形にする柔軟なシステム構築が可能になります。



※本製品は株式会社アドバンスト・メディアが提供する製品です  
<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-communication-suite>

# 自動モニタリングの運用イメージ

では、コンタクトセンターにおいて AmiVoice を用いることでこういった処理を自動化することができるのでしょうか?本頁では実際に「AmiVoice® Communication Suite」と「AmiVoice® CQM Assist」を導入した際の運用イメージをご紹介します。

## AmiVoice 自動評価

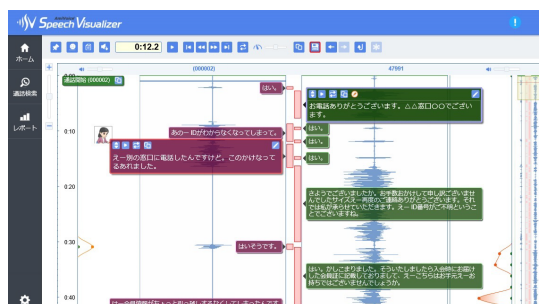
## 情報抽出

## 評点化

## レポート作成

## スタッフへの フィードバック

評価テンプレートに基づき  
AmiVoice 上で自動評価

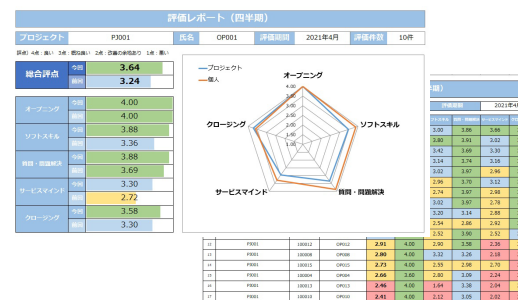


通話および評価データを  
抽出して評点化(※)

※自動評価データを4点満点で  
評価した評点に置き換えること



一定サイクルで  
個人・組織レポートを生成



AmiVoice 画面および  
個人レポートを基にスタッフへ  
フィードバックを実施



AmiVoice® Communication Suite  
Advanced Media, Inc.



AmiVoice® CQM Assist  
Advanced Media, Inc.

AmiVoice® Communication Suite  
Advanced Media, Inc.

システム・ツールによる処理

人による対応



# パーソルワークスデザインの導入事例

弊社も「AmiVoice」を導入した企業の1つです。以前は、ビジネス拡大に伴うオペレーターの増員とそれに付随する評価者の負荷増大や評価結果やフィードバック手法のばらつきといった課題がありました。そこで出会ったのがアドバンスト・メディア社が開発する「AmiVoice」です。実際に「AmiVoice® Communication Suite」を導入、運用している弊社だからこそ提供できるノウハウがあります。

## 導入時の評価ポイント

導入検討時の評価ポイントは「音声認識率」と「通話自動評価機能の実用性」の2つです。通話自動評価が業務に使用できるレベルの認識率が出せるのかという点と、人が行うモニタリング評価と遜色ない品質評価が行えるかどうかという点をポイントと考えていました。

約1か月間検証を行った結果、95%の認識率を確認したほか、弊社独自のモニタリング評価ロジックを構築し、細かなチューニングを重ねた結果、ツールの評価と人の評価を近いレベルまでもっていく事ができました。「AmiVoice」は上記の評価ポイントを高い水準でクリアしていたので、本格的に導入に踏み切りました。

### POINT モニタリング工数の大幅削減とオペレーターの意識醸成に成功

「リソース課題の改善」「モニタリング評価者側のスキルや経験の差に関わらず一定の基準で公平な評価ができるか」「スタッフへのフィードバックの負荷軽減」といった期待感をもって「AmiVoice® Communication Suite Cloud」を導入しましたが、成果は顕著に現れました。今まで音声データを聞きながら30分かかって行っていたモニタリングが一瞬で完了。月15時間かかっていたカリブレーションも0になり、約70%の工数削減に成功しました。

また、自動評価では早口や不明瞭な発音は誤認識されやすい傾向にあります。これにより、オペレーター間に「ツールで評価されないなら人にも聞き取りにくい」ということが浸透し、明瞭に対応するオペレーターが増加したのも大きな成果でした。自動評価では誰もが公平に評価されるので、オペレーターが評価を受け止めやすくなり、応対品質向上への意識醸成につながるといえます。



## ツールと人の共存で効果的な運用に

当初は「ツールがあれば何でも自動で評価できるようになるのかな」という思いもあったのですが、いざツールを使ってみると、「やはり人間が評価する領域を残すことも重要」ということに気がきました。『ツールと人のハイブリッド運用が大切』AIテクノロジーの話ではよく聞こえてくるフレーズですが、自動モニタリングソリューションでも同様のことが言えるのではないのでしょうか。

# 自動モニタリングソリューションの ご紹介①

AmiVoiveを導入している企業から「音声認識システムは導入しているけど品質評価に活用できていない」といったお話を伺う事もあります。もし自社でゼロから自動モニタリングソリューションを設計するとすると多大な努力と時間がかかるものです。本項では、そんなお悩みの解決策になり得る弊社と株式会社アドバンスメディアが共同開発したサービスをご紹介します。

## AmiVoice® CQM Assist

~ POWERED by PERSOL WORKS DESIGN ~

※本製品は株式会社アドバンス・メディアが提供する製品です  
<https://www.advanced-media.co.jp/products/service/amivoice-cqm-assist>

アドバンス・メディア社が開発するコンタクトセンター向け音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」の通話品質評価機能に、パーソルワークスデザインが開発した評価テンプレートをパッケージ化し、「通話品質評価レポート作成ツール」としてご提供するサービスです。

まず、適切な評価テンプレート（加点 / 減点）を設定してお客様とオペレータの通話内容を自動で採点します。そして、その採点結果を基に評点化を行い、月次モニタリングレポートなどの評価レポートを自動出力する仕組みです。

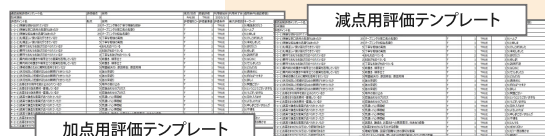
対応品質管理にかかる業務を大幅に削減し、評価基準のバラつきを改善することができます。また、テレワークスタッフの対応品質管理としても活用することが可能です。

こんな企業さまに  
おすすめ

- 自動評価機能を効果的に使いたい
- 評価者の基準がバラバラで均一な評価ができない
- コストをかけずに自動評価を導入したい
- AmiVoiceを導入したが、業務に活用できていない
- テレワークの品質管理方法を検討している

### パッケージ

1 AmiVoice の通話自動評価機能に設定する  
「評価テンプレート」



2 評価レポートを出力する  
通話品質評価レポート作成ツール



3 これらを活用するための「管理マニュアル」



# 自動モニタリングソリューションの ご紹介②

## AmiVoice 自動モニタリング コンサルティングサービス

弊社では「AmiVoice」を導入されているお客様に対して、より効果的に活用するためのコンサルティングサービスをご提供しています。

「評価テンプレートのチューニング」を主軸として、お客様のニーズに適した評価指標の作成をご支援させていただきます。

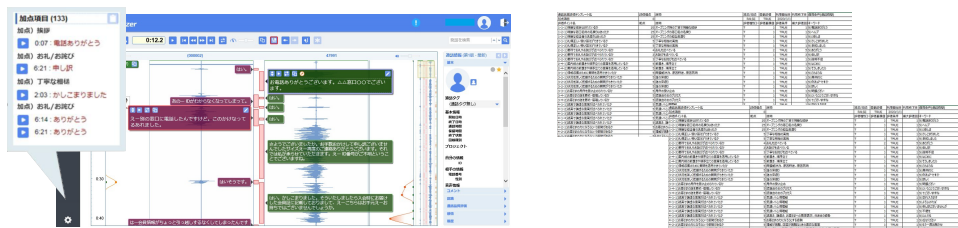
既に「AmiVoice」を導入して自動評価を試しているが、自社コンタクトセンターに合わせた評価指標がうまく作れないといったご相談をいただくことも少なくありません。本頁では「AmiVoice」をより効率的に業務に活用するために弊社がご提供する「AmiVoice 自動モニタリングコンサルティングサービス」についてご紹介します。

### 評価テンプレートのイメージ

評価ポイント名	判定対象	配点	評価条件	評価対象
1-1-1) 明瞭な挨拶はされているか	電話ありがとうございます/連絡ありがとうございます/世話になっております/待たせし/おはようございます/お早うございます/待たせし/待たせ致	20	1回以上発話した場合 1回まで加点	通話開始から60秒を 評価
1-2-1) 明瞭な窓口名称の名乗りは あったか	ヘルプ/センター/窓口/コール/サポート/相談/デスク/担当	25	1回以上発話した場合 1回まで加点	通話開始から60秒を 評価
1-3-1) 明瞭な担当者名乗りは あったか	と申しま/ともしま/でございま/デスク*/ヘルプ*/窓口*/ で/サポート*/で/コール*/で/相談*/で/担当*で	25	1回以上発話した場合 1回まで加点	通話開始から60秒を 評価
2-1-1) 礼儀正しい受け答えができて いるか	承知しました/承知いたしました/承知致しました	5	1回以上発話した場合 1回まで加点	
2-2-2) 要所でお礼やお詫びが述べ られているか	申し訳/失礼しました/失礼いたしました/失礼致しました/詫び 申し/わび申し/詫びいたしま/わびいたしま/詫び致しま/	2	1回以上発話した場合 3回まで加点	

こんな企業さまに  
おすすめ

- 自動評価を実施してみたいが使いこなせる自信がない
- 自社用にアレンジした評価指標を作りたい
- オーダーメイドで自動評価を活用したい
- 既に AmiVoice を導入しているが、業務に活用できていない



AmiVoice 自動モニタリングコンサルティングサービスでは、弊社コンサルタントが実際に対応音源を耳で確認しながら評価検証を行います。評価テンプレートのチューニングと合わせて「運用プロセス設計支援」や「運用実装支援・運用管理支援」にも対応します。



自動モニタリング評価の導入事例

## コンタクトセンター向け AI 音声認識クラウドサービス 「AmiVoice® MediaScriber Cloud ※」を導入し、 応対品質評価の自動化を実現

日本トータルテレマーケティング株式会社 様

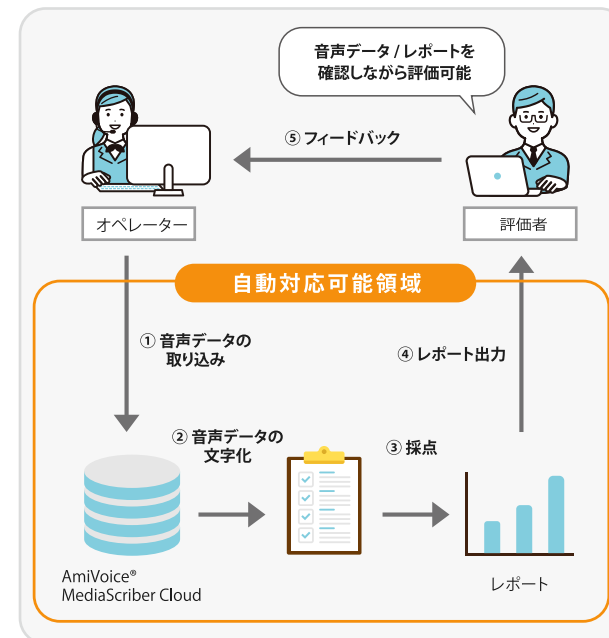
導入の成果

- 1 受電業務と比べ応対スキルや目的によって評価軸が大きく異なり、評価基準の設定が困難な架電業務(アウトバウンド)でも自動評価を実現
- 2 あらゆる業務を網羅した評価軸により、オペレーター約 1,000 人に及ぶ全顧客接点窓口をひとつの仕組みで一元管理
- 3 音声データ取り込みからレポート出力までを自動化したワンストップの仕組みを構築。  
工数を 7 割削減しフィードバック等の改善活動時間を確保
- 4 応対内容を文字化して改善ポイントを明確にすることで、評価される側も納得して改善に取り組み、品質向上を目指す意識が拡大



「コンタクトセンターサービス」をはじめ、様々なアウトソーシング・サービスをワンストップでご提供する日本トータルテレマーケティング株式会社様は、パーソルワークスデザイン株式会社の導入支援により、コールセンター向け AI 音声認識クラウドサービス「AmiVoice® MediaScriber Cloud」を導入し、応対品質評価の自動化を実現しました。

社名 : 日本トータルテレマーケティング株式会社  
 代表者 : 代表取締役社長 森 真吾  
 本社所在地 : 東京都渋谷区渋谷 3-12-18 渋谷南東急ビル  
 設立 : 1983 年 9 月  
 事業内容 : テレマーケティング事業  
                   フルフィルメント事業  
 URL : <https://www.ntm.co.jp/>



※ AmiVoice® MediaScriber Cloud「AmiVoice® Communication Suite」に内包される構成(クラウド上で音声テキスト化等の処理をバッチ処理する仕組み)の名称

# 特別なご案内

当ホワイトペーパーをダウンロードして頂いた方限定で、  
「AmiVoice 自動モニタリング評価」に関する個別相談会を開催します。

パーソルワークスデザインでは、当ホワイトペーパーではお答えできなかった  
「AmiVoice 自動モニタリング評価」についての疑問にお答えいたします。

## 参加 方法

- 1 資料ダウンロード時にご入力頂いたメールアドレス宛に、個別相談会のご案内をお送りしております。
- 2 ご参加のお日にちを複数候補ご記載の上、ご案内メールに返信してください。
- 3 日程調整ができ次第、担当よりご連絡をいたします。

ご不明点・その他お問い合わせはこちら

パーソルワークスデザイン株式会社  
お問い合わせ窓口  
820454@persol.co.jp





PERSOL

パーソルワークスデザイン

2021年10月発行  
パーソルワークスデザイン株式会社  
東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル  
<https://www.persol-wd.co.jp/>

© PERSOL WORKS DESIGN CO., LTD. All Rights Reserved.