



ハウコム（現社名：パーソルワークスデザイン）

音声認識でモニタリングを自動化 “ベテラン評価者”の視点を再現

クオリティ・マネジメントのカナメとなるモニタリング業務。ハウコム（現社名：パーソルワークスデザイン）は、アドバンスト・メディアが提供している音声認識ソリューション「AmiVoice CommunicationSuite」の通話自動評価機能を活用し、モニタリング評価の自動化および品質管理の大幅な効率化を実現した。

同社は、ビジネス拡大に伴う増床・新センター開設でオペレータが増加しており、従来の“人が聞き起こす”タイプのモニタリングが難しくなりつつあった。評価者を増やそうにも、評価要素の理解やレポート、分析・考察など習得スキルが多く、育成には約1年かかる。そこで、評価プロセスを自動化、マネジメントの負荷削減に着手した。

ベテラン評価者の知見を「評価ロジック」に反映

音声認識による評価の自動化において重視したのは「評価ロジックの検証」だ。

音声認識による通話の自動評価では、「えー」などのクセ、敬語をきめ細やかに評価できるが、それはあくまで表層上のマナーであり、できることが「目指す対応像」ではない。同社が目指す「あたたかみのある対応」を軸に自動評価できるよう、テキストマイニング分析とベテラン評価者の知見を評価ロジックに組み込んだ。

具体的には、600名分のコールを分析し、優秀なオペレータが使う言葉を「評価ワード」として700語以上抽出。ベテラン評価者が重視している評価ポイントと照合



サービス戦略部
コンサルティング課
須田和也氏



サービス戦略部
コンサルティング課
外山裕梨氏

し、サービスマインドを重視した30項目を評価軸に採用。ベテラン評価者による評価との整合を図り、運用を開始した。

一方で、評価を受けるオペレータが自身の課題を明確に受け止められるよう、評価レポートの見直しも図った。

「◎○△×」の4段階評価で過去の結果と比較できるシートに改訂。結果、モニタリング評価の生産性は大幅に向上し、従来の約30%の作業負荷で完結できるようになった。社内で先進的な取り組みとして注目されたことにより、センター内の品質改善活動が活発化し、全体的にモニタリングスコアは上昇している。

今後は、感情解析技術のモニタリング活用に取り組む方針だ。

図 システム評価ロジックの確立

①HDIサポートセンターアナリスト(SCA)に準じた評価指標を設定

HDIサポートセンターアナリスト(SCA)の「顧客マネジメントスキル」から評価指標を設定。「前向きなサービス姿勢」「積極的なリスクニング」等

③顧客から「ありがとう」と言っていた対応はプラス評価

終話の際に、顧客から「ありがとう」と言ってもらえた場合はプラス評価。顧客の立場に立った対応ができるかがポイント



②サービスマインドに重きをおいた評価ロジックを採用

顧客の立場に立った対応を高く評価する。評価全体におけるサービスマインドの評点配分を重く設定

評価項目	重要度
オープニング	低
ソフトスキル	中
質問・問題解決	中
サービスマインド	高
クロージング	低

サービスマインドを最重要項目に設定。顧客の「ありがとう」を可視化することでシステムの評価に「あたたかみ」をプラス

