最優秀テクノロジー部門賞

アルティウスリンク／KDDI

音声認識ツールを徹底活用！全件自動評価による品質改善に挑戦

KDDIのコンタクトセンターは全国17拠点を構え、約4500人のコミュニケーター（同社のオペレータ呼称）が月間240万件の問い合わせに対応。その大半をアルティウスリンクが業務受託している。

KDDIでは「コミュニケーターの品質を正しく評価できているか」という課題を抱えていた。モニタリング評価は実施していても全体の５％に過ぎず、終話後の顧客アンケートの回答率は全体の２％のみ。ごく一部の通話評価による指導はスタッフも納得感がなかった。

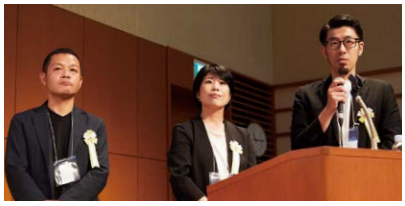
そこで音声認識ツールによる全件評価に着手。しかし「これで課題は解決すると思っていましたが、大きな落とし穴がありました」とKDDIの倉橋亮太氏は振り返る。

実はツールを導入したもののメンテナンスやチューニングを怠り、認識精度が低迷。現場の不満が噴出し、利用率は10％止まりだった。

信頼(S)・安心(A)・満足(M)促す「SAM」を評価キーワードに設定

そこでアルティウスリンクと共同プロジェクトを発足。「①人間による評価と同程度の高精度な評価システムの構築、②管理者の業務工数増を回避、③リテラシーに関係なく誰でも使える――３つの目標を立てて推進しました」（アルティウスリンクの藤善佐和子氏）。

まず取り組んだのは評価基準となるキーワードの設定だ。両社の品質スペシャリストが高品質なコミュニケーターの応対を分析。会話の中から顧客の信頼・安心・満足を促す言葉を抽出し、解決姿勢を示すキーワード「SAM」として定義。評価項目として選定し合計300ワード以上を設定した（図）。



左から、KDDI カスタマーサービス推進統括部の倉橋亮太氏、アルティウスリンク KDDI事業統括本部 CRM第1本部の藤善 佐和子氏、木村光良氏

次いでデータを用いて相関性を分析。音声認識ツールによる自動評価と顧客アンケート結果を突合。相関性に基づき評価項目の配点を決定し応対品質の定量化を実現。高精度な評価システムが完成した。

現場への浸透では、全管理者に向けた勉強会を開催。また、評価システムに精通したアンバサダーを任命し、疑問・不明点がすぐに解消できるようにした。さらに、自動評価から指導までの手法をパッケージ化、全拠点で均一な育成を可能にした。結果、応対評価は全件（100％）を達成。評価にかけていた時間（年間２万4432時間）を指導・育成につなげることで、顧客アンケート結果も改善した。

「これからもセンターの高度化を目指し、新しい技術と現場の力で磨き上げていきます」（アルティウスリンクの木村光良氏）

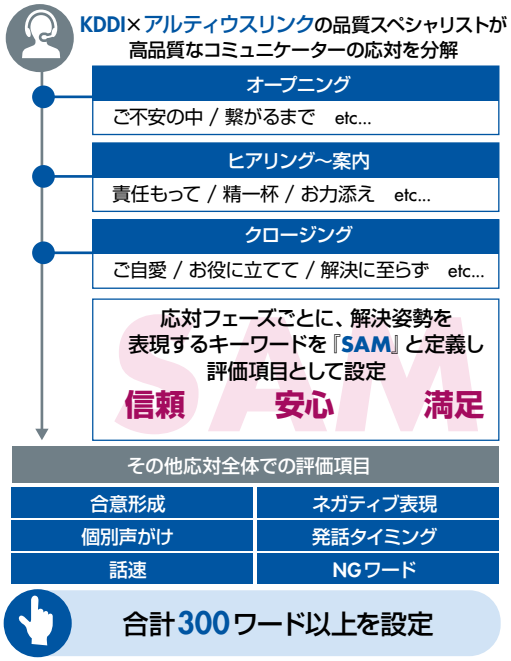



図　評価基準となる「キーワード」の設定