

ST CRM

コールセンター向けアプリケーションパック

感性制御技術 ST を導入することで、
オペレータや顧客の感情の推移を可視化します

- 1 オペレータと顧客の感情をリアルタイムでモニタリング
- 2 感情の時系列データからオペレータのモチベーションを管理
- 3 感情解析結果に基づくオペレータの評価
- 4 音声を活用したデータマイニング

現場の課題

オペレータの監視が困難

スーパーバイザ オペレータ 顧客

ランダム監視では、オペレータの適切な支援を行うことが困難
どのオペレータにフォローが必要かを判断したい

オペレータの離職

オペレータが日ごろのストレスを理由に辞めてしまう
オペレータの状態を適切に察知し、対処したい

オペレータを適切に評価できていない

	受電件数	対応時間	処理時間
Aさん	300件	5分	1.7分
Bさん	175件	10分	2.2分
Cさん	218件	3分	3.0分

受電件数や対応時間などの数値データだけでなく、通話の内容
まで踏み込んでオペレータの評価、運営を行っていききたい

蓄積された音声データを活用できていない

膨大な音声データが蓄積されているが、これを有効活用するま
でに至っていない。データマイニングを行っていききたい

ST CRM を用いた課題解決

リアルタイム感情モニタリング

アラートがあがっているオペレータをリアルタイムに把握

スーパーバイザ支援

通話の感情レベルが高くなったときに、オペレータ
にあがってくるアラートをもとにフォロー

オペレータ支援

オペレータ自身が、お客さま対応時の感情状態をグ
ラフで把握し、会話の円滑化をはかる

感情を付加した通話録音データの活用

スーパーバイザ

管理者

企画者

スーパーバイザ支援

オペレータの感情推移を把握して、モチベーション
管理に活用する

管理者支援

数値データに加え、オペレータの感情推移を分析し
て、オペレータの評価に活用する

企画者支援

音声認識と組み合わせ、録音した音声から感情ごと
に抽出して自動テキスト化することによって、品質
の高いマイニングデータを生成