

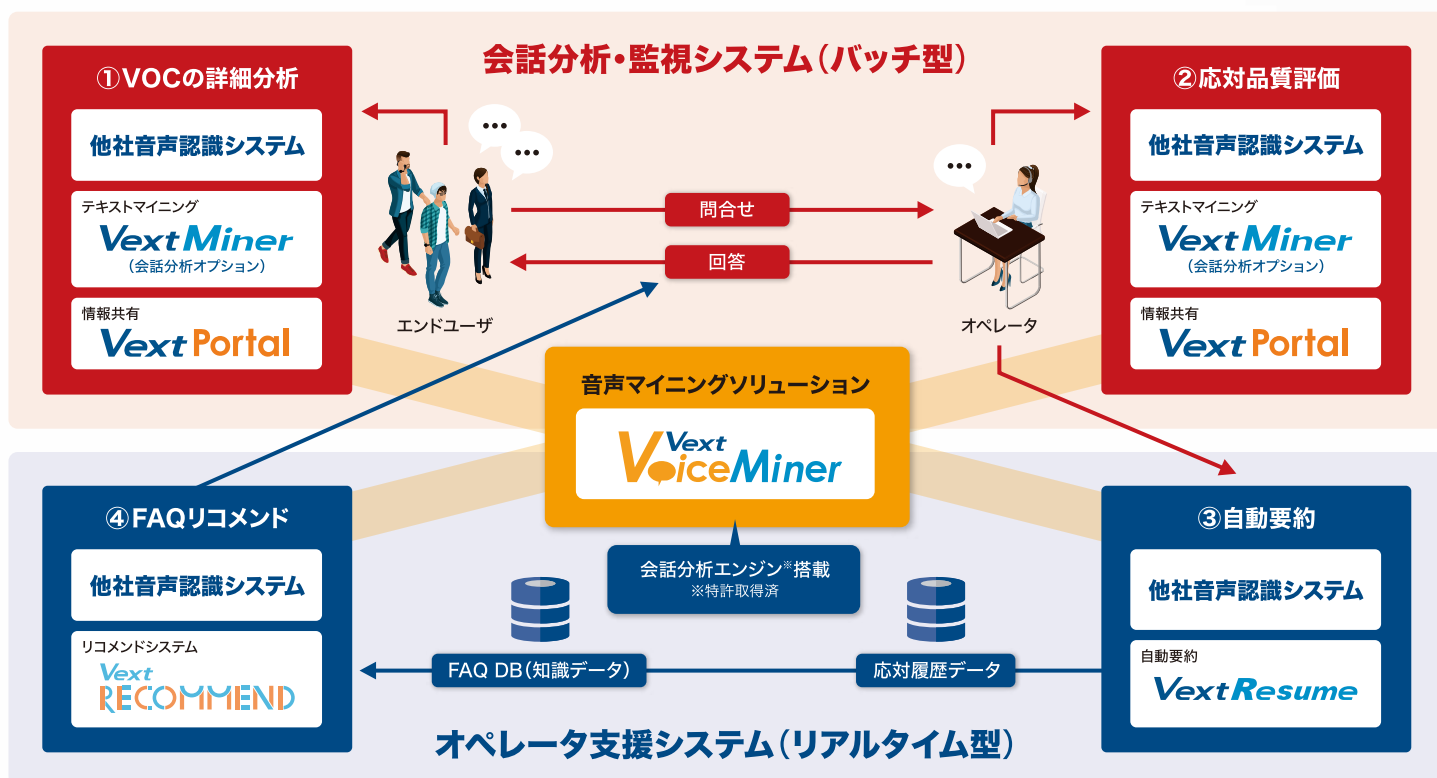
コンタクトセンター向け
音声マイニングソリューション

Vext Voice Miner



Vext Voice Minerの全体像

コンタクトセンターに蓄積された音声データを分析し、業務改善やマーケティングに活用する事が可能です。
VextVoiceMinerには4つのテーマが存在し、以下のソフトウェアで構成されています。



Vext Voice Minerの特徴

1 不要語削除機能

すみません。ちょっと教えて頂きたいんですが。
えー 御社の商品でね。はいはい。
FAXのQL-xxなんだけど。はい。えー

御社の商品でね。FAXのQL-xxなんだけど。

会話表現に含まれる不要表現を概念検索で一括抽出します。

2 セグメント分割機能

会話内容を話題の単位 (セグメント単位) に自動分割します。これにより会話特有の対話形式を維持した分析が可能です。

3 VOC分析



話題ごと/通話ごとに切り替えることができるため、生の声を活かした効果的な分析が可能です。また、件数だけでなく対話時間のカウントを行う事で、時間が掛かる話題=対応困難な話題の発見に繋がられます。

4 トークフロー分析



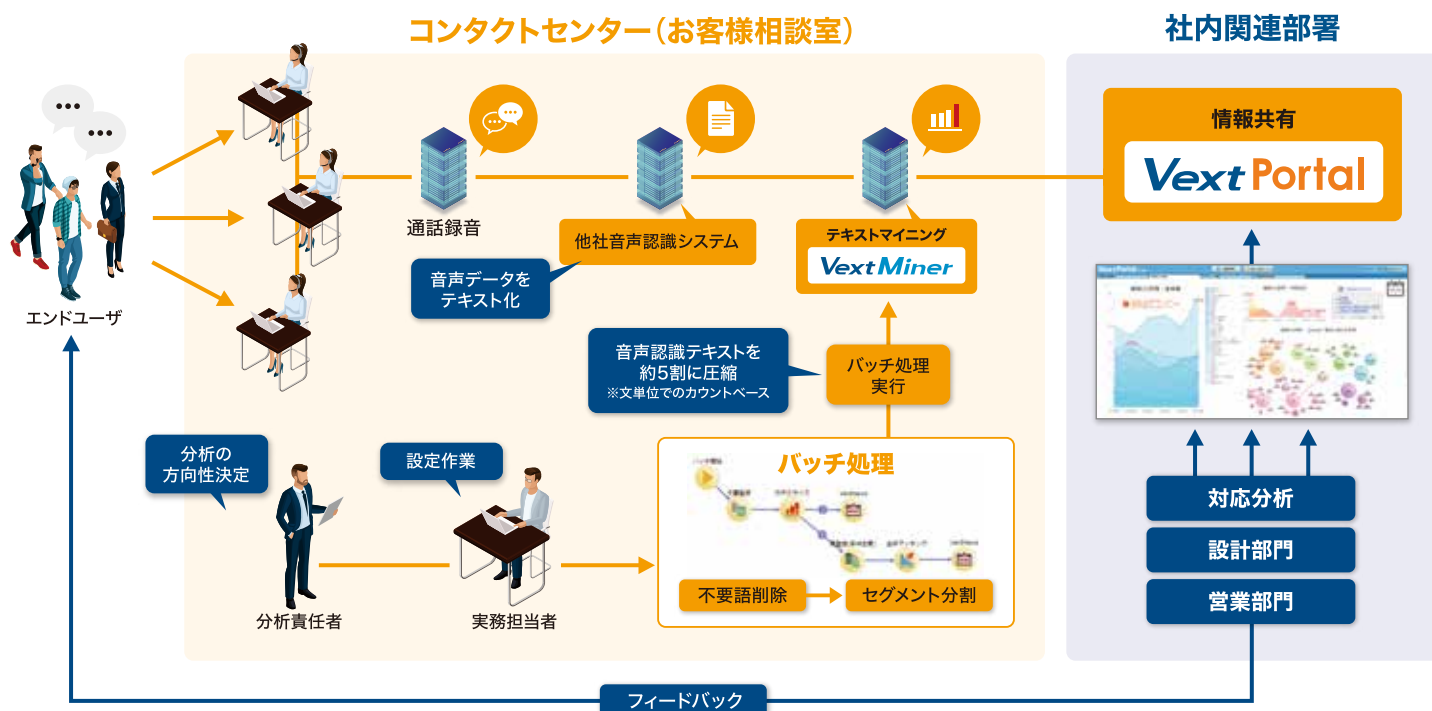
通話中に発生する話題の移り変わり (トークフロー) を自動的に抽出する事が可能です。これによりベテランオペレータのノウハウからトークスクリプトの作成をしたり、効率的にオペレータの品質評価を行う事が可能です。

事例の概要

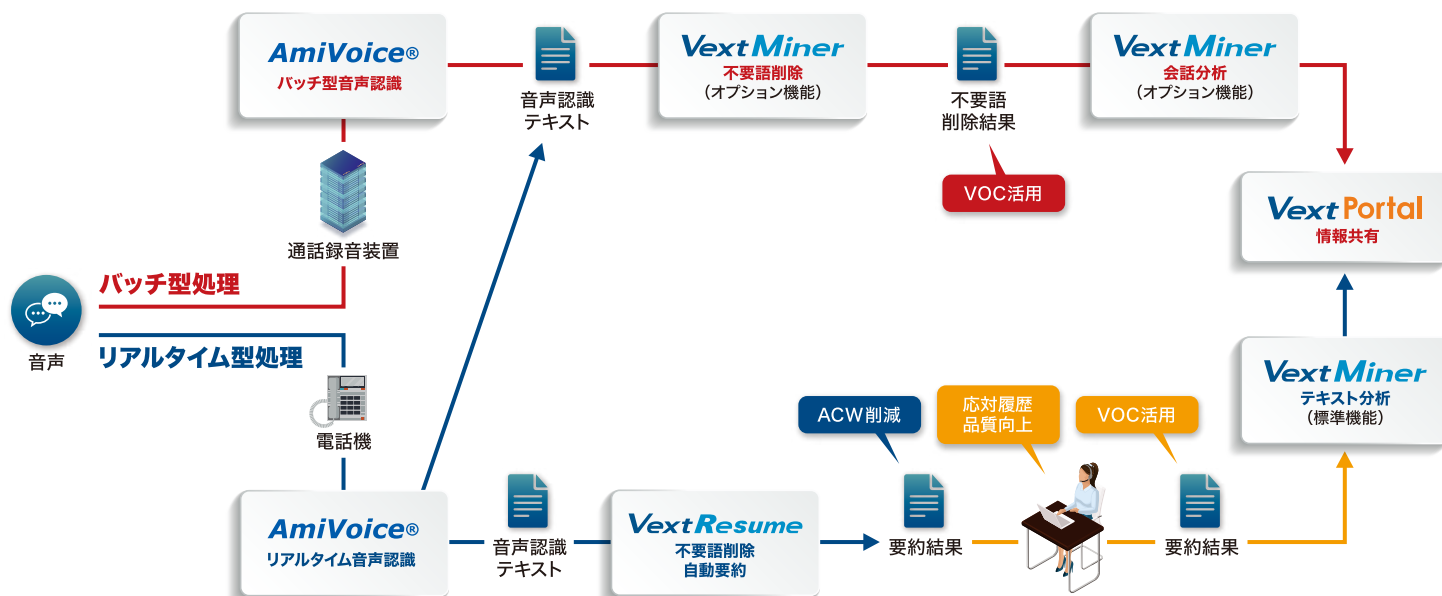
- BtoC製造業コンタクトセンターのお客様の声の分析
- 通話録音 → 音声認識 → テキストマイニング = **情報共有活用**

導入効果

- 既存の対応履歴分析では見落としていた苦情・要望・不具合の発見
- 顧客満足度向上、製品の品質向上



音声認識システムとの連携(例)



AmiVoice® は、株式会社アドバンスト・メディアの音声認識エンジンです。

お問い合わせ・ご相談はこちら

<開発元>

ベクスト株式会社

〒153-0064

東京都目黒区下目黒1-8-1 アルコタワー7F

ホームページ www.vext.co.jp