

# Verint® 会話音声分析

## オムニチャネルの通話を

### 音声認識から分析までワンストップで実現

競合企業に対する差別化を図るためには、迅速かつ的確に市場ニーズを把握することが重要です。そしてその情報源としてVOC（顧客の声）に勝るものはありません。

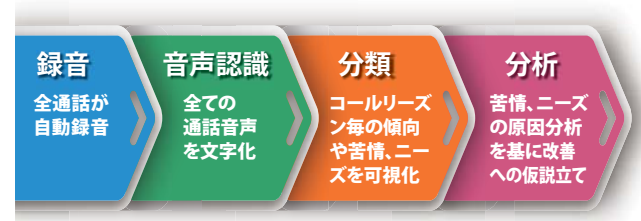
Verint® 会話音声分析は、数百万件にも及ぶ顧客対応から価値ある情報を抽出するための優れた機能を提供し、コンタクトセンターを企業のインテリジェンスセンターへと変革させます。録音・蓄積した膨大な量の顧客対応情報を、企業の経営資源へと昇華させるのです。

Verint 会話音声分析は顧客対応の会話を分析し、収益増大、コスト削減、リスク回避や企業戦略の方向性決定に必要な情報を収集します。成約に繋がるトーク、コスト増大の原因、顧客ニーズ、ビジネスチャンス、コンプライアンス遵守など、業務改善が必要な社内プロセスを特定することが可能になります。Verint® 通話録音やVerint® 対応品質管理を組み合わせると、通話録音から音声分析さらには対応品質評価まで一気通貫でカバーすることができます。また、NGワードの抽出とトークスクリプトの分析によるコンプライアンスの強化、感情認識によってクレームの原因分析に利用することも可能です。



話者分離、感情表示に対応したテキスト同期再生画面。キーワード、波形、全文テキストをクリックしてのスキップ再生が可能

## 下記分析プロセスを一気通貫でカバー



### 特長

#### 顧客動向・市場ニーズを把握

- 会話における語句の増減を自動的に発見

#### 顧客満足度低下の原因やコールリーズンを究明

- 会話内容・感情・呼情報の総合的な分析で根本原因を掘り下げ

#### モニタリング工数の大幅削減

- オペレーターの不得手を自動判別して分野別に低品質コールだけを抽出



### 導入メリット

#### 対応品質の向上

- 呼量減少によるコスト削減
- 製品とサービスの品質向上、顧客満足度の向上

#### 企業力の強化

- 競合他社に先んじてニーズや苦情を把握し改善に活かすことで、競争力の向上、成約率と売上の向上、顧客離れの防止

#### コンプライアンスの強化を達成

- 法令および規制を順守
- Verint® ワークフォース最適化スイートとの連動により、企業全社レベルの最適化に貢献

音声分析は、キーワードだけでなく通話の全内容を自動的に分析し、会話に隠された重要な情報を浮き彫りにします。「なぜ電話してくるのか」「なぜ不満に思っているのか」「なぜ成約出来ない（出来た）のか」など、重要な課題の根本原因の究明を実現し、もっとも効果的な改善策を決定することが可能になります。

## トレンド分析

Verint 会話音声分析は、期間内に最も出現頻度が変化した語句を全通話から自動的に発見します。トレンド分析では、語句指定が一切不要であり、予想外の急増減語句の発生を把握でき、また、予めキーワードを設定しておいて、それを含む通話の増減を把握することもできます。この傾向の発見と証明により、問題に対して先見性をもった対策を実施することが可能になります。



週間から年間まで、様々な期間範囲で急増減した語句を自動的に発見し、顧客の傾向を把握

## 根本原因の分析

膨大な応対音声は任意の課題カテゴリーに自動分類されます。カテゴリーには特定の言葉、感情通話、CTIタグなどの分類条件を設定することができます。分類された通話は、根本原因の分析機能によって相関性の高い語句で同一内容

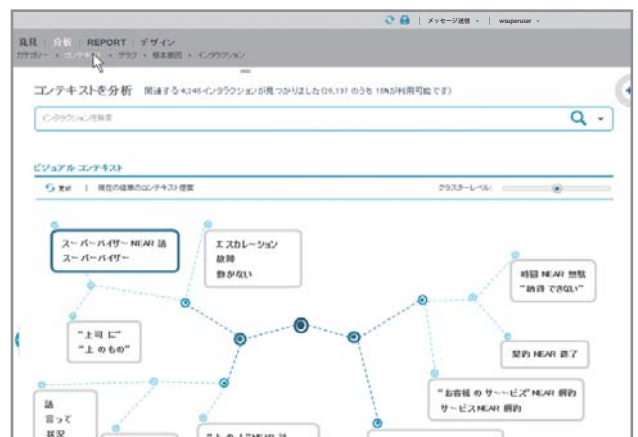
の通話群にまでグループ化され、顧客の架電理由を即座に把握することが可能になります。



相関性の高い語句により通話群を同一内容に自動的にグループ化

## ガイドつき検索

任意の検索語句が全通話中にどれだけ出現しているか、その検索語句と相関性の高い語句は何か、をガイドつき検索のオート・コンプリート機能で提示させることができます。また、視覚化機能で語句が顧客対応のどのような文脈で使用されているかを把握し、効率的な検索と文脈分析を行うことが可能です。



任意の語句と相関性の高い語句をクラスターごとにとまとめ、コンテキストを視覚化表示

## VoC活用のコンサルティングサービスをご提供します

ベリントは、お客様に最大限の投資効果を得ていただくために、コンサルティングサービスをご提供します。導入、カスタマーサポート、アプリケーションコンサルティング、トレーニングなど、弊社の経験あるコンサルタントチームが御社の業務とビジネスニーズを理解し、目標に沿って導入を成功に導きます。

## ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ:VRNT) は、アクションナブルインテリジェンスのグローバルリーダーです。情報量がダイナミックに増大する今日において、アクションナブルインテリジェンスは必要不可欠です。ベリントのソリューションを活用し、企業や組織が鍵となるような重要な知見を手に入れることで、様々な問題を予測し、向き合い、適切な対応が可能となります。そしてこの確かな情報に基づき、効果的かつ状況に応じた判断を下すことが可能です。ベリントはアクションナブルインテリジェンスを活用してスマートな世界を実現することをビジョンとして掲げ、フォーチュン100企業の80%以上を含めた180ヶ国以上10,000を超える企業や団体が、ベリントのソリューションを導入しています。



<http://www.verint.co.jp/>

ベリントシステムズジャパン株式会社  
〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1  
NK真和ビル8F  
TEL: 03-6261-0970  
al\_japansales@verint.com

Verint Systems Inc. は、本資料の配布にあたり、記載内容の正確性あるいは完全性に関して一切保証するものではなく、予告なしに内容を変更する場合があります。本資料に記載されている R または TM の記号が付与されているものは、Verint Systems Inc. あるいはその支社の商標または登録商標です。その他の記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。本資料の無断複写・転載を禁じます。© 2015 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide.