



2020年6月29日

株式会社アドバンスト・メディア

パーソルワークスデザイン株式会社

アドバンスト・メディアとパーソルワークスデザインが コンタクトセンター向け 応対品質評価レポート自動作成ツールを共同開発 ～オペレーターの個別モニタリングを自動化し品質管理を大幅効率化～

株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木 清幸 以下、アドバンスト・メディア）と総合人材サービスのパーソルグループのパーソルワークスデザイン株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：平林 由義 以下、パーソルワークスデザイン）は、コンタクトセンター向け応対品質評価レポート自動作成ツール「AmiVoice CQM Assist（アミボイス シーキューエム アシスト）～POWERED by PERSOL WORKS DESIGN～」を共同開発いたしました。

【開発背景とツール概要】

多くのコンタクトセンターでは、応対品質向上の為、オペレーターの応対音声を元にしたモニタリング評価とフィードバックを行っています。しかし、人手によるモニタリングは負荷が高く、十分な対応件数を継続的に評価する事が難しい、評価基準が分かりづらい等、多くの課題を抱えています。加えて、新型コロナウイルスに起因する非対面・リモートワークへの要請から、品質管理を目的としたオペレーターのCQM（Call Quality Management）への関心が更に高まっています。

【音声認識による文字化とモニタリング評価レポート作成のイメージ】



「AmiVoice CQM Assist」は、コンタクトセンター向けAI音声認識ソリューション「AmiVoice Communication Suite」の通話品質評価機能と連携した、応対品質評価レポートの自動作成ツールです。HDI-Japan^{*1}の提唱している「HDI サポートセンターアナリスト（SCA）^{*2}」に基づく評価指標を取り入れ、パーソルワークスデザインの運用ノウハウと蓄積データを元に、両社で共同開発いたしました。

音声認識により文字化された通話データを自動評価・採点し、オペレーターごとの個別モニタリングレポートを作成します。評価件数が限定的になりがちな従来のモニタリングと比較し、全件の自動モニ

タリングが可能です。また、一定の基準で自動評価が行われる為、評価する側の経験やスキルを問いません。定量的な評価基準でモニタリングを行う事が可能になり、品質管理を大幅に改善します。

【AmiVoice CQM Assist の導入効果】

①モニタリング自動化による生産性の向上

これまで人手で行っていたモニタリングが自動化される事で生産性が大幅に向上します。また、品質管理者の経験に関わらず、統一された基準による定量的なモニタリング評価が可能になります。

②工数省力化による継続的な品質管理が可能

モニタリングを担当する品質管理部門の業務負荷の軽減により、継続的なモニタリング評価が可能となります。モニタリング評価レポートは、一定サイクル（月次、又は四半期に1回）で個人・組織レポートがそれぞれ生成可能です。

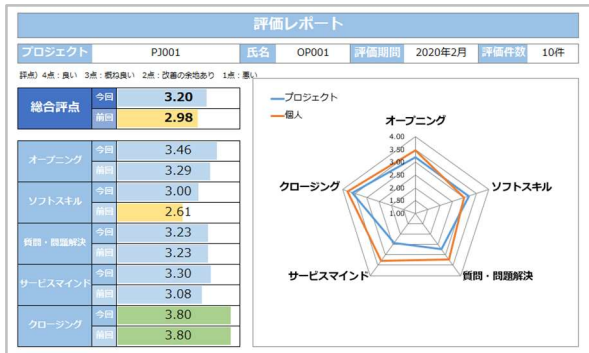
③オペレーターのモチベーション向上

自動モニタリングでは一定基準で評価が行われる為、評価の揺れがありません。正確なフィードバックを行う事で、オペレーターのモチベーションの向上とスキル向上に繋がります。

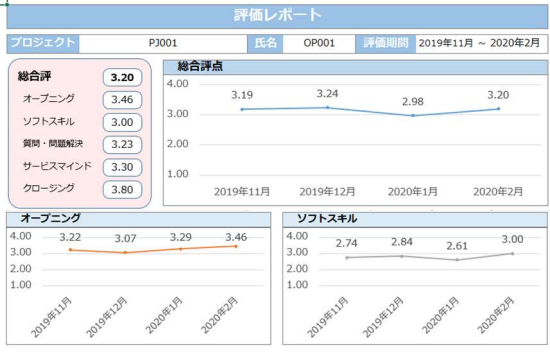
④在宅コンタクトセンターの品質管理問題を解決

在宅コンタクトセンター等、オペレーターと品質管理者に物理的な距離があっても、自動モニタリングにより、オペレーターの対応品質を管理する事が可能です。

【モニタリング評価レポート】



評価指標	2019年11月		2019年12月		2020年1月		2020年2月		プロジェクト平均	
	評価回数	平均	評価回数	平均	評価回数	平均	評価回数	平均	評価回数	平均
総合評価	3.19	3.24	2.98	3.20	2.92					
評価件数	10	10	10	10	10	120				
	3.02	2.83	2.77	3.05						
	3.27	2.77	3.23	2.58						
	2.77	3.63	3.47	3.20						
	2.42	3.22	2.98	2.84						
	3.17	3.49	3.12	3.25						
	2.63	3.28	2.82	3.08						
	2.58	2.54	3.04	3.09						
	3.39	2.62	3.22	2.84						
	2.77	3.47	2.83	2.77						
	2.75	3.17	2.83	3.43						
1. オープニング (評価配分: 10%)	3.22	3.07	3.29	3.46	3.20					
適切な手帳で会話が開始されたか	3.44	3.51	3.32	3.46	3.20					
1-1 顧客の挨拶は丁寧なものであるか	3	0.3	6	0.6	4	0.4	8	0.8	12	0.1
1-2 顧客の窓口名称の名乗りはあったか	5	0.5	3	0.3	5	0.5	3	0.3	24	0.2
1-3 顧客の姓を名乗る名乗りはあったか	3	0.3	3	0.3	4	0.4	1	0.1	24	0.2
2. ソフトスキル (評価配分: 30%)	2.74	2.84	2.61	3.00	3.18					
丁寧な挨拶が返えがきているか	2.22	1.87	2.29	2.13	1.96					



個人レポート、および組織レポートを Excel で出力できます。総合評価や指標評価点の表示に加え、評価対象となった発話キーワードの一覧を確認する事が可能です。また、所属組織の平均点とのギャップを確認する事もできます。

アドバンスト・メディアとパーソルワークスデザインでは、業務がますます高度化・多様化していく
コンタクトセンター業界に対し、今後も革新的な製品開発と提供を行い、声が価値となるサービスを展
開してまいります。

※注釈1：HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）は、格付けベンチマーキングやサポートスタッフとサポートセンター向けの
国際認定プログラム及び関連トレーニングコース等を提供しているメンバーシップ団体

<https://www.hdi-japan.com/>

※注釈2：サポートセンターアナリスト（SCA）とは、顧客にとって最初の連絡先であるサポート担当者として、効果的なサービ
ス提供の為に問題解決、対応手順、コミュニケーションスキル等を示した国際スタンダード

https://www.hdi-japan.com/hdi/certification/tr_sca.asp

以上

【会社概要】 <株式会社アドバンスト・メディア>

代 表 者： 代表取締役会長兼社長 鈴木 清幸

本 社： 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60 42F

U R L： <https://www.advanced-media.co.jp/>

事 業 内 容： ◆AmiVoice を組み込んだ音声認識ソリューションの企画・設計・開発を行う「ソリューション事業」
◆AmiVoice を組み込んだアプリケーション商品をライセンス販売する「プロダクト事業」
◆企業内のユーザーや一般消費者へ AmiVoice をサービス利用の形で提供する「サービス事業」

<パーソルワークスデザイン株式会社>

代 表 者： 代表取締役社長 平林 由義

本 社： 東京都豊島区池袋 2-65-18 池袋 WEST ビル

U R L： <https://www.persol-wd.co.jp/>

事 業 内 容： パーソルグループのパーソルワークスデザイン株式会社は、BPO（Business Process
Outsourcing）のプロフェッショナルとしてあらゆる業種の一般事務から情報処理、システム設計、ソ
フトウェア開発、コールセンター、ヘルプデスク、保健指導、採用代行などの BPO サービスを提供
しています。

【本件のお問い合わせ】 <株式会社アドバンスト・メディア>

報道関係	お客様
経営推進本部 広報チーム	CTI 事業部
TEL：03-5958-1307	TEL：03-5958-1091
FAX：03-5958-1032	FAX：03-5958-1033
E-mail： press@advanced-media.co.jp	E-mail： info@advanced-media.co.jp

<パーソルワークスデザイン株式会社>

報道関係
総務部 広報担当
TEL：03-6907-4481
E-mail： pwd-pr@persol.co.jp