

環境に貢献する研究開発 音声マイニングプラットフォーム

サービスイノベーション総合研究所 メディアインテリジェンス研究所

■ 音声マイニングプラットフォームとは

従来のコールセンタにおける通話分析は、人手による録音の聞きおこしのため、分析できる通話量が少量・主観的・期間がかかるといった課題がありました。

音声マイニングの技術を利用することにより、これまで人手では困難であった、大量通話を対象とした、客観的・定量的な通話分析が、機動的・迅速に実施可能となります。

音声マイニングプラットフォームは、コールセンタにおける、オペレータとお客さまの通話を録音し、音声認識技術を用いた通話音声のテキスト化、音声言語処理技術に基づく各種通話分析を実施します。本プラットフォームを活用することにより、センタ運営や提供商品・サービスの問題点の発見・改善指針を得ることが効率化されます。

本技術をコールセンタに適用した場合についての評価を行いました。コールセンタの通話分析を、すべて人手で行った場合と、本技術を利用して分析作業の一部を自動化した場合とを比較し、本技術の環境貢献度を定量化しました。

■ 環境貢献度評価

◆ 評価条件

評価対象とするコールセンタの規模は、50席とし、全通話に対して、年間12回(月1回)通話分析を実施します。

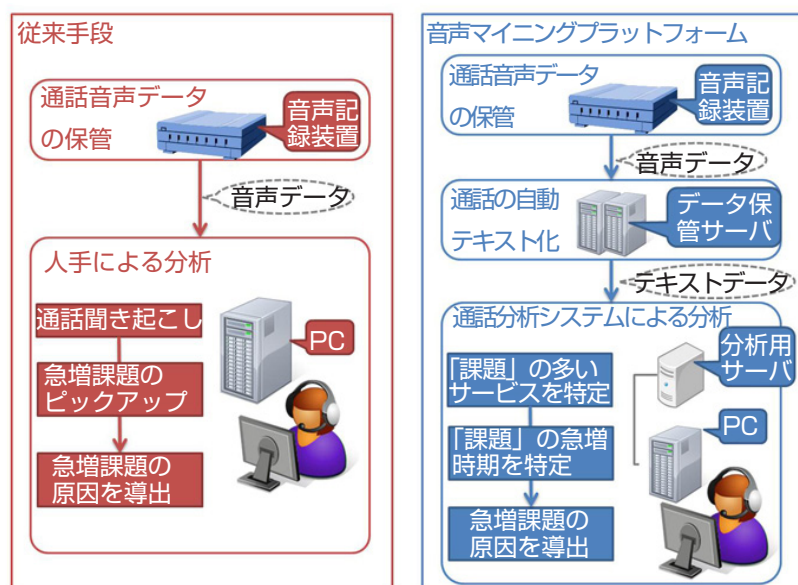
従来手段では、記録された通話音声の聞き起こしを人が行い、分析作業を実施します。

音声マイニングプラットフォーム導入後は、記録された通話音声のテキスト化を自動で行い、さらに、分析作業の一部も自動化します。

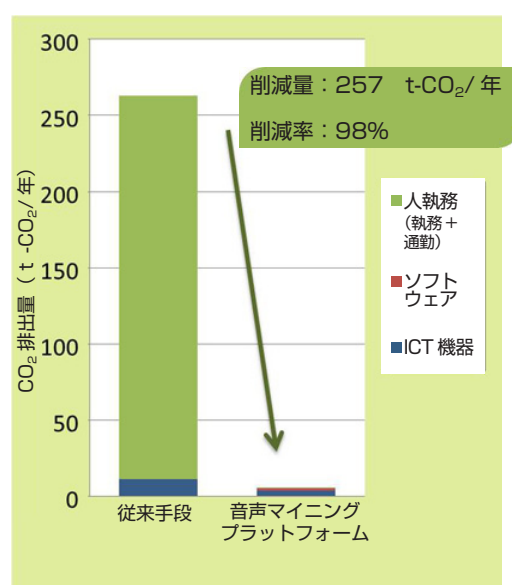
◆ 評価結果

音声マイニングプラットフォームを利用して通話分析した場合、従来手段に比べて257t-CO₂/年(削減率98%)の環境貢献度になります。

主な削減要因は、通話分析の自動化により、分析作業に関わる人の稼働が、大きく削減されたことによるものです。



評価モデル図



評価結果