

2018年9月28日

「コンタクトセンター・アワード 2018」において NTT Com のコンタクトセンター変革が「最優秀テクノロジー部門賞」を受賞

NTT コミュニケーションズ（以下 NTT Com）が実践している AI や音声マイニングを活用したコンタクトセンター変革が、株式会社リックテレコムが主催する「コンタクトセンター・アワード 2018」において、「最優秀テクノロジー部門賞」を受賞しました。

1. NTT Com のコンタクトセンター変革

NTT Com は、お客さま向けコンタクトセンターを全国 10 拠点で運営しています。その 1 つである「カスタマーズフロント」（愛知県名古屋市）は、主にコンシューマや中小企業のお客さま向けのインバウンドコンタクトセンターです。カスタマーズフロントでは、Web 問い合わせの普及による入電数の減少とそれに伴う新規契約数の落ち込みという課題を解決するため、24 時間自動応答の AI チャットボット^{※1}と有人チャットによる新たな顧客接点の創出や、音声認識・分析技術（Voice Mining）を活用したオペレーターアシストの導入^{※2}など、ICT 技術を積極的に活用した変革（デジタルトランスフォーメーション）を行っています。これにより、チャットでの問い合わせ受付数が約 4.5 倍に増加し、サービス申込み状況も好調に転じるなどの成果を上げることができ、お客さまから高い評価を得ています。

2. 受賞の内容

「コンタクトセンター・アワード 2018」は、コンタクトセンターを運営する企業各社の相互研鑽の場として、2004 年に創設された業界最大の表彰制度です。

このたび、カスタマーズフロントにおける ICT 技術と人間のハイブリッド運用に関する取り組みが高く評価され、「テクノロジー部門」^{※3}の最優秀賞を受賞しました。

今後も NTT Com は、デジタルトランスフォーメーションを自社で推進するとともに、お客さまにおける導入についてもサポートしていきます。

※1: 2017年4月に、OCN モバイル ONEに関するオフィシャルサイト上での問い合わせ対応に Semantic Search Engine COTOHA Chat & FAQ™を導入しました。

※2: 音声マイニング技術（ForeSight Voice Mining）の活用により、会話データをリアルタイムにテキスト化することで、お客さまが満足する対応やクレームにつながる対応などを分析し、オペレーターの対応品質の向上や販売促進に効果を見出しています。

※3: 「テクノロジー部門」は、技術利用に関する取り組みを表彰するカテゴリーです。