

2020年11月11日

各位

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

## スカパー・カスタマーリレーションズ、 コンタクトセンターアワードでテクノロジー部門賞を獲得！

スカパー J S A T株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長 米倉 英一）の 連結子会社である株式会社 スカパー・カスタマーリレーションズ（本社：東京都品川区、代表取締役 社長 新巻 康彦、以下 SPCC）は、『コンタクトセンターアワード（※）2020』において、テクノロジー部門賞を獲得したことをお知らせします。

今後も SPCC では、次々と生まれ来る素晴らしいテクノロジーと向き合い、お客様のエフォートレスとカスタマーサクセスを実現するコンタクトセンターの未来を創るよう努力して参ります。



（※）コンタクトセンターアワードとは

様々な業種・業態のコンタクトセンターが課題解決のための取り組みを発表し、専門の審査員による審査と参加企業による相互評価を経て、優秀事例を決定する表彰制度です。

本件についての問い合わせ

経営戦略部（Tel：03-6701-4395 Mail：planning@spcc-sp.com）

## 弊社発表

### ■タイトル

## テクノロジーと人が向き合うことで定着した「音声認識」活用

～費用対効果を左右する三つの歯車～

### ■発表内容要約

- ✚ 昨今のカスタマーセンター運営において、多様化するお客様のニーズにスマートにお応えして、お客様のストレスをできるだけ少なくするためには、テクノロジーが重要だと考えられております。
- ✚ 弊社では、積極的にテクノロジーを導入して来ましたが、同時に失敗や試行錯誤の中から多くを学び、テクノロジー、管理する人、使う人の3者と徹底的に向き合う事で定着/活用を実現させて来ました。
- ✚ その結果、使う人の要望をスムーズに反映できるようになり、センターの運営レベルを大幅に向上させました。今回の発表では、そのような試行錯誤と仮説検証を踏まえ、テクノロジーを定着/活用させるポイントをお伝えしました。

### ■施策と効果

施策	内容
システム保守の内製化	社員の学習によるノウハウ蓄積で <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ システム構築/保守を、自社でできた</li> <li>✓ システム保守費用を削減できた</li> <li>✓ 製品知識が向上し、ノウハウがたまった</li> <li>✓ 使う人の要望反映が、スムーズになった</li> </ul>
コールリーズン自動取得	音声認識テキストとAIを組み合わせた事で <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 手動のコールリーズン取得は不要になった</li> <li>✓ 問合せ内容メモ入力を簡素化できた</li> <li>✓ 全通話で30秒、AHTを削減</li> </ul>
回答支援の実装	キーワードの事前登録、AIの効果検証、UI改善で <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 通話中に調べる時間を削減できた</li> <li>✓ 対象通話で30秒、AHTを削減</li> <li>✓ 開発コストを抑えられた</li> </ul>

### 審査員コメント (抜粋)

- ✚ 音声認識データを、コールリーズン分析にも使えないかという仮説から始まった成果は素晴らしいと思います。また、テクノロジーをフル活用する長年の取組みを、非常に分かりやすくご説明頂き、ありがとうございました。参加した他社にとっても参考になる点が多かったと思います。
- ✚ 課題解決の3つの軸が明確で、すっきりと納得できる発表でした。使い方を定着させるまでに、必ず仮説&検証というプロセスを入れているのもさすがです。ベンチマークも積極的に行い、常に上を目指しておられる姿勢が素晴らしいと思いました。