

2021年10月8日

各位

株式会社スカパー・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 2021」最優秀オペレーション部門賞を受賞！

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の相互研鑽を趣旨とする『コンタクトセンターアワード 2021』（主催：株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部、共催：イー・パートナーズ有限会社）において、最優秀オペレーション部門賞を獲得したことをお知らせします。



### 【発表テーマ】

お客様の真のお問い合わせきっかけ（リズン）を分析し、入電予測と改善に繋げる  
～機械と人間の対話で初めて正確に分類できたリズンと成果を生む仕組み～

### 【活動内容】

コールリズンを把握していない状態から集計項目はつけれないため、機械（テクノロジー）を活用、そこに人間の知恵を加えることで可視化を実現。全通話を自動で分類することによる実態の把握、入電予測と実績分析からの様々なサービス改善につなげることができました。

<審査員からのコメント(一部抜粋)>

コールリズンの定量的な把握に AI 分析を活用した新しい取り組みです。画期的なリズンの分類プロセス、リズン別の AHT との紐付け、仮説分析検証のサイクルは再現性があり、とくに大型センターの呼量予測とコールフロー設定の参考になる事例だと思います。

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。

### ■ 本件に関するお問い合わせ先

経営戦略部 広報担当（TEL：03-6701-4213、Email：[planning@spcc-sp.com](mailto:planning@spcc-sp.com)）

SPCC 公式サイト：<https://www.spcc-sp.com>