

ベルシステム24、コンタクトセンター対応ログを売上増に活用する 「DXダイレクトセンター」サービス提供開始

～「多様な業務の運用知見×データ分析」で、顧客のニーズを把握し購買意欲を高める～

株式会社ベルシステム24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：当社）は、コンタクトセンターにおける電話対応ログを、音声認識・テキストマイニング・データ分析などの音声データソリューションを活用し、最適な顧客対応を実現することで、顧客の購買意欲を高め、クライアント企業のマーケティング活動や売上向上などの事業課題にダイレクトに貢献する「DXダイレクトセンター（以下：本サービス）」の提供を開始します。

これまでの経験や勘などに頼った属人的な運用とは異なる、当社の多種多様な業務運用の知見に照らし合わせて科学的に分析することで、潜在課題を可視化し、データ結果から得られる効率的な目標達成プロセスを設計・実行することが可能となります。

〈DXダイレクトセンターについて〉：<https://www.bell24.co.jp/ja/lp/dxdc/index.html>

■開発背景・目的

コロナ禍を契機に非対面コミュニケーションの重要性が高まる中、従来対面で行っていた店舗運営や営業活動などを非対面に置き換える動きも活発化しており、コンタクトセンターは、非対面コミュニケーションの中核として、さらに重要なものとなりつつあります。次のビジネスにつなげていくためには、これまで以上に多岐にわたるデータを蓄積し、より早いサイクルで分析を行い日々の運用に活用していく必要があります。

一方、企業においてデータ活用が進まない背景として、「何から手を付けてよいのか分からない」、「データ分析人材・スキル不足」、「最適なソリューションが分からない」、「具体的な分析や改善のアクションプランが分からない」などの声が多くあります。

当社では、このような背景の下、クライアント企業の売上拡大に直結する、攻めのコンタクトセンターの実現を目指し、コンタクトセンターの運用スキル、DXソリューション、データ活用を掛け合わせた一気通貫でのデータドリブン運用モデルである本サービスの提供開始に至りました。

■サービス概要

本サービスは、クライアント企業の課題抽出や目標設定、カスタマーチャネルの見直しなど業務の再設計から、業務特性に応じたDXソリューションの導入支援、感情解析データなどを活用した分析、オペレーションプロセスの変革まで、データに基づいた運用を一気通貫で担うものです。データ分析専任人材を配置し、課題特定および改善アクションプラン、効果計測を具現化する運用プロセスなど、音声データの活用を進めることで、課題解決のための重要指標を導き出し、最適なPDCA（計画・実行・評価・改善）サイクルを回します。その結果、顧客の感情やニーズを捉えた会話により購買意欲を高め、持続的な成果を実現します。



〈「DXダイレクトセンター」サービスの特長〉

本サービスでは、中規模・大規模センター向けの「スタンダードモデル」、1席から導入が可能な「エントリーモデル」を用意しています。「スタンダードモデル」では、専任の人材を配置し、当社提供のクラウド型次世代コンタクトセンター基盤である「BellCloud+® (ベルクラウドプラス)」をベースに、連動する音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」やテキストマイニングツールなどのITソリューションを組み合わせた、完全カスタマイズでの運用が可能となります。「エントリーモデル」では、株式会社RevCommが提供する、音声解析AI電話「MiiTel」での音声認識や要約機能を活用し、早期の運用開始が可能です。



〈導入イメージ〉

〈DXダイレクトセンターについて〉: <https://www.bell24.co.jp/ja/lp/dxdc/index.html>

■導入事例・成果

当社クライアント企業の資料請求窓口業務において、事業課題である顧客獲得に向けて、本サービスの提供を開始しています。生産性や顧客満足度の向上に加え、事業課題に紐づく「営業アポイント獲得率」が大幅に増加し、成約件数が伸びたことで売上の拡大に貢献しました。

<成果>

・生産性向上

-音声テキスト化による FAQ 等の必要資料の自動アシストを実現し、保留時間が約 6%改善

・成約件数・訪問アポイント増

-感情解析を活用した対応改善により顧客満足度向上、成約件数が約 350 件増加

-ハイパフォーマースキル分析・可視化による全体の対応品質改善、営業アポイント獲得率が約 200% 向上

■今後の展望

今後、本サービスの実績を基に、導入企業の拡大、業務範囲の多様化を目指します。今後も、クライアント企業の経営課題を解決し、改善・実践するパートナーとして、より高い次元でのコンタクトセンターDXを進めてまいります。

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

全国で 3 万人を超える従業員を擁し、1982 年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と生活者との接点となって、様々なサービスを展開して参りました。2020 年には『中期経営計画 2022』により、在宅コンタクトセンターの 4,000 席への拡大や、データ活用をはじめとした DX 推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社の使命である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現して参ります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199