

コンタクトセンター・ソリューション・レポート

Vol. 5 情報入力・検索ソリューション

2009年7月

協賛



株式会社NTTデータ



株式会社CCM総合研究所

目 次

1.はじめに	3
2.コンタクトセンター・ソリューション・レポートとは	4
3.コンタクトセンターを取り巻く運営上の課題	6
4.センター運営での情報入力・検索の課題	9
5.i-lligra サジェストを活用した情報入力・検索の課題解決	11
6. i-lligra サジェストのケース別活用法	15
7. i-lligra サジェストのシステム構成	20
8.おわりに	22

本レポート中のシステム名、製品名は一般に各メーカーの登録商標または商標です。
本文中にはTM、®マークは明記していません。
本レポートの無断転載を禁じます。

1. はじめに

さまざまな業界・業種でコンタクトセンターが開設され、消費者が実際にセンターに問い合わせる機会も増えてきた。一昔前は、単なる苦情や商品の問い合わせの対応であったセンターは、今や企業の経営戦略のチャネルの1つとして、顧客の生の声を収集して商品開発や改善などに生かすマーケティング機能や、経営層や関連部署に情報発信する拠点として、またコンタクトセンターでの対応品質が、企業の姿勢と捉えられるなど非常に重要な役割を担うようになっている。

2002年頃を境にコンタクトセンターは電話だけでなく、WebやEメールなどさまざまな媒体によるマルチメディア化が進み、最新のシステムやツールを導入しながら進化を遂げている。業務にあったIT環境を構築できるか否かは、オペレーションのパフォーマンスのみならず、コミュニケーターのモチベーションやスキル成長のスピードにも大きく影響する。しかし、十分な環境が整えられているセンターはまだ少なく、また、IT環境の現場業務における活用性の低さ、投資対効果の低下と言う点でも深刻な問題を抱えているセンターも多い。

企業経営におけるコンタクトセンターの重要性が格段に高まっているだけに、各企業のビジョンに合った最適なITソリューションの導入は、各センターにとっての重大な要となることは間違いない。だが、今まで、個々のソリューションの必要性や導入プロセスなどをわかりやすく詳細に説明したものが存在していないのが現状であった。

本コンタクトセンター・ソリューション・レポートは、コンタクトセンター運営に必要とされるさまざまなコンタクトソリューションをテーマ別に分け、詳細にわかりやすく紹介したレポートである。Vol. 5の本レポート作成にあたり、情報入力・検索ソリューション「i-Illigra (アイリグラ) サジェスト」を提供する株式会社NTTデータには、自社ソリューションなどさまざまな資料の提供などにご協力いただいた。本レポートが、コンタクトセンターで情報入力・検索ソリューションの導入を検討されている皆様の参考になれば幸いである。

2. コンタクトセンター・ソリューション・レポートとは

生産性の向上、コスト削減を実現するためには、コンタクトセンター・ソリューションの導入は不可欠である。現在、最新のさまざまなソリューションが登場しており、ITツールを使用せずに運営されているコンタクトセンターは皆無と言っても過言ではない。しかし、その一方で「業務に合わず使い勝手が悪い」、「投資したが効果が出ず、高くついてしまった」、「現場でうまく活用できず、余計な機能が多い」などといったIT環境に関する不満も多く耳にする。このような状況が生じるのは、導入するユーザーが、個々のソリューションの必要性や導入プロセスなどについて十分に理解していないことに起因している。

本来、コンタクトセンターのIT環境は、コミュニケーターやスーパーバイザーにとって使いやすさはもちろんのこと、その活用によりコンタクトセンターのパフォーマンスを向上させることが目的であるはずである。顧客との対応機能やスタッフの教育機能など必須の機能はどのセンターでも共通するが、ビジョンの内容により大きく異なる部分も存在するため、ユーザーはやみくもにメーカーの勧めるままにソリューションを導入するのではなく、シビアに見極める目が必要である。

コンタクトセンター・ソリューション・レポートは、コンタクトセンター運営に必要とされるさまざまなコンタクトソリューションをテーマ別にわけ、詳細に紹介した業界初のレポートである。

本レポートは、個々のソリューションの必要性、導入プロセスなどをわかりやすく説明、各ソリューションの総論から実例を交えた各論へ話を進めていくと同時に、コンタクトセンター運営上の課題も盛り込んでいるため、担当役員から現場のスーパーバイザーに至るまでそれぞれの視点からわかり易い構成になっている。さらに、代表的な製品を例にとって、導入のプロセスや導入後の運営の進め方なども具体的に解説した。

コンタクトセンター・ソリューション・レポートの主な特徴は、以下の通りである。

- 1 . コンタクトセンターに必要とされる個々の IT ソリューションを約 20 ~ 40 ページのボリュームで満載
- 2 . 個々の IT ソリューションの必要性から、導入プロセス、留意点まで代表的なソリューションを例に具体的に解説
- 3 . 本レポートの PDF 版を当社 Web サイト「@CCM」
(<http://www.atmarkccm.com>) から、無料ダウンロード可能

3. コンタクトセンターを取り巻く運営上の課題

近年、コンタクトセンターは、電話、Web、Eメールなどさまざまな媒体を使用し、マルチチャネル化されている。それに伴いコンタクトセンターの運営も複雑になり、コミュニケーターに求められるスキルや業務知識も高度になるとともに、コミュニケーターの管理や育成もますます難しくなっている。どのセンターにおいても運営における課題は共通ものが多く、しかも、何から着手したらよいかわからないという“コンタクトセンター病”に大抵のセンターはかかっている。

		単位:%	
		現在	今後
生産性	要員管理の徹底による人件費削減	18.8	22.6
	オペレーション効率の向上	34.4	29.8
教育・研修	委託先あるいは派遣社員の管理徹底	3.1	2.4
	スーパーバイザーの採用・育成	17.2	21.4
	オペレータの採用・育成	25	28.6
品質	オペレータの定着率向上	10.9	7.1
	応答品質の維持・向上	56.3	42.9
セルフサービス	呼量に応じたオペレータの適正配置	17.2	10.7
	アクセス方法、受付時間帯等利便性の向上	12.5	10.7
社内貢献	顧客の問題解決力の向上	42.2	36.9
	顧客ニーズの把握・分析の強化	29.7	46.4
	社員満足度の維持・向上	12.5	14.3
	社内他部門との連携強化	18.8	31
	その他	3.1	1.2

出典:社団法人企業情報化協会調査 2005 n=64 n=84

図 3-1 コンタクトセンター運営上の課題

図 3-1 は、社団法人企業情報化協会が調査したコールセンター/コンタクトセンターにおけるセンター運営の実態調査である。このデータを見ると、「要員管理の徹底による人件費削減」や「オペレーションの効率の向上」といった生産性に関する課題、センターの要になる「スーパーバイザーの採用・育成」や「オペレータの定着率向上」といった教育・研修に関する課題、「顧客の問題解決力の向上」といったセルフサービスによる課題、「顧客ニーズの把握・分析の強化」や「社内他部門との連携強化」といったコンタクトセンターがコ

ストセンターからプロフィットセンターとしての地位を確立するための社内貢献といった課題などが見られる。

また、センター運営上考えられる課題を挙げると、コミュニケーション不足、人手不足、研修体制の不備、顧客への回答がまちまちで統一性がない、対応品質水準が不明確、経営陣の無関心、業務の猥雑さ、伝達がスムーズにいかず、情報が周知徹底されない、離職率が高い、劣悪な職場環境、ITの不備、メンテナンスが追いつかないなどが挙げられる。これらの課題は単一での存在は考えがたく、相互に影響することにより複雑にリンクしている。

この課題解決を行い効率的なセンター運営を目指すには、業務の中でシステム化できるものについては最適なシステムを導入し、それと共にコミュニケーターやスーパーバイザーのスキル育成やセンター内の知識共有など一定水準のサービス提供に必要な組織内部の能力を向上させることである。

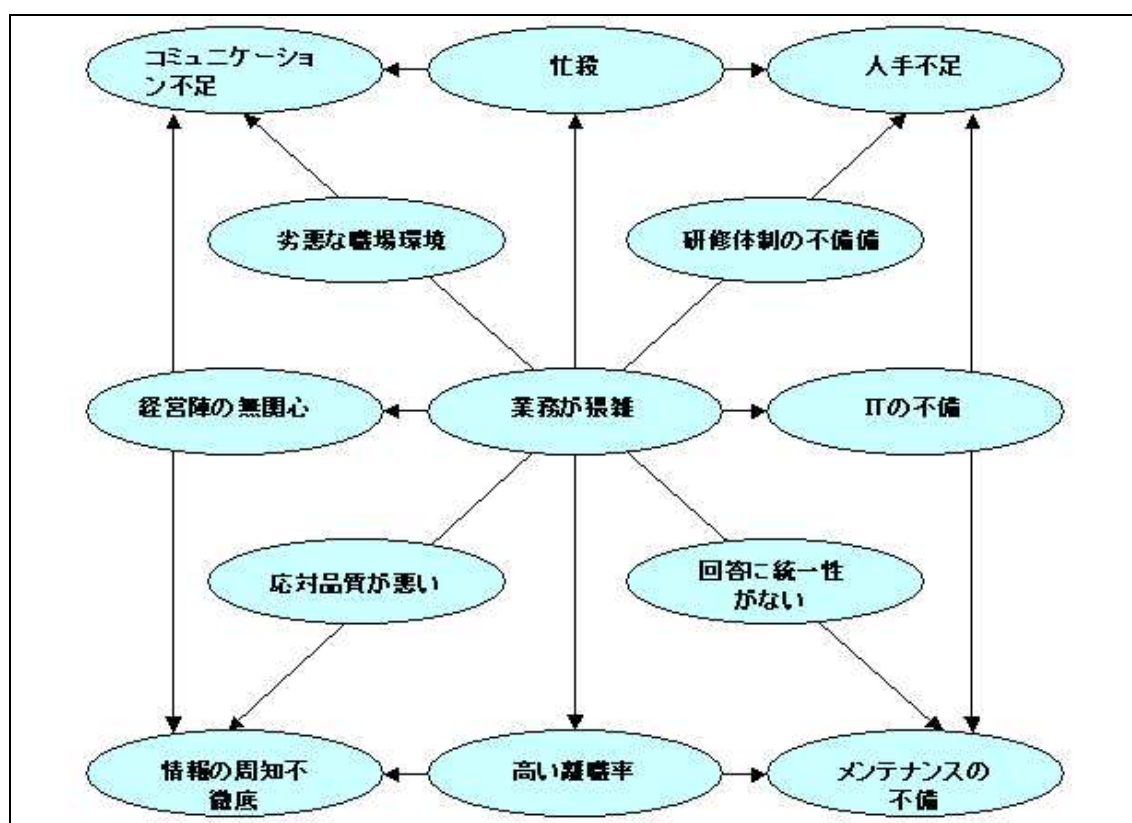


図 3-2 相互に影響するコンタクトセンター運営上の課題の例

コンタクトセンターは企業の顔と捉え、電話・メール・Webなどの通信手段を通じて集められた声に着目し、それを経営戦略に生かすことに注力している経営層も増えている。各企業の経営層のコンタクトセンターに対する認識にはまだ温度差があるが、ロイヤリティの高い顧客を囲い込むと同時に見込み客や新規の顧客をファンにさせ、いかに定着させるかが企業の命運を担っていると感じている経営層は、顧客第一線で接するセンターの重要性を把握し、センターが経営に直結しているケースも伺える。課題をスムーズに改善するコンタクトセンター・ソリューション導入は、経営層のセンターへの理解の有無がメイ
ンファクターとなっていると言えよう。

4. センター運営での情報入力・検索の課題

景気の低迷と共に、コンタクトセンターでも一定の対応品質を保ちながら、生産性を向上させていくことが求められている。なかでも顧客との電話対応時あるいはその後の後処理時間を短縮することは、生産性を向上させていく上で非常に重要になる。注文受付時の顧客の住所、氏名、電話番号などの属性データの入力作業や対応履歴の入力作業の効率化による時間短縮などだ。それに、顧客対応時の商品知識や過去の対応例などのFAQの検索も対応時間の短縮には重要な要素になる。

(1) 情報入力作業の効率化

コンタクトセンターで新しく採用されたコミュニケーターの初期導入研修は、電話対応マナー研修や商品・サービスに関する業務知識研修、それに個人情報保護を含めた情報セキュリティに関する研修など短期間に多くの研修が行われている。そのため、電話対応時に使用するCTIシステムやFAQシステムなどの操作研修には十分な時間が確保されていないのが実情だ。これらの初期研修は、センターにもよるが1日～2日から数カ月に及ぶ。しかし、数カ月の研修を行っているセンターでも、その多くの時間を業務知識の研修に充てている場合が多い。

そのため初期研修を終え、実際に着座後、電話対応の部分はともかく、例えば通販センターで注文受付を行う場合でも、顧客属性のデータ入力に時間がかかったり、対応履歴の入力をどのようにすればよいか戸惑うことで、生産性が低下するケースが多くある。

(2) 入力データの品質向上

入力作業の効率化とともに、コミュニケーターが入力したデータの内容が不統一や用語・用字のブレなどが多く、その後の処理に支障を来たす場合も多い。また、お客様相談室でのクレーム対応やテクニカルサポートセンターでのトラ

ブル内容などの対応履歴の入力でも、対応履歴の統一がなされていないために、重大なクレームを抽出できなかったことから、企業を揺るがすクレームに発展する場合もある。

さらに、この数年コンタクトセンターで、顧客の声を収集して、それを商品開発やマーケティング活動などにフィードバックする VOC 活動を推進する企業が増えている。その際にも、コンタクトターで入力される対応履歴などが統一が図れていないために、その後のテキストマイニングなどの分析に使う際に苦労している場合も多い。

(3) 情報検索の効率化

過去の質問に対する回答例を参照しようと、コミュニケーターが電話対応をしながら FAQ システムで、問い合わせ内容などの中に登場するキーワードなどを入力して検索を行うセンターが増えている。しかし、検索スピードが遅いことや、期待したような情報が検索できずに、せっかく導入した FAQ システムが使い物にならない場合もある。

また、これはコミュニケーターが活用する FAQ システムのみならず、顧客が Web 上で自己解決するための Web-FAQ も同様に、思うような成果につながらないケースも増えている。そのため、Web-FAQ の導入によってコンタクトセンターでの呼量削減による生産性の向上の施策の目的が達成されないという場合も増えている。

5 .i-lligra サジェストを活用した情報入力・検索の課題解決

コンタクトセンターでは、対応品質の向上とともに、生産性の向上を実現することが重視されている。中でも、顧客との電話対応時間と後処理時間を短縮は、生産性向上には必須の要素になる。具体的には、前述したように 情報入力作業の効率化、 入力データの品質向上、 情報検索の効率化の3つを実現する必要がある。

これらを実現する情報入力・検索支援ソリューションの代表的な製品として、2008年10月にNTTデータが提供を開始した「i-lligra (アイリグラ) サジェスト」がある。さらに、2009年5月には、i-lligra サジェストの機能を強化した新バージョンが登場した。

以下で紹介する「i-lligra サジェスト」の詳細な説明と機能を体験できる専用サイト (<http://www.i-suggest.jp/>) も併せてご覧頂きたい。

(1) i-lligra サジェストとは

i-lligra サジェストは、独自の日本語解析処理エンジンで文章の構造を理解する処理により、ユーザーが入力している文章に対し、ユーザーの次の入力を予想し、最適な入力候補語を表示することで、入力速度の向上や入力品質の均一化が図れたり、文章の話題をとらえて関連情報を表示させることで、効率的に最適な検索を行ったりすることが可能となる情報入力・検索ソリューションだ。

最大の特徴は、処理スピードである。従来では時間を要していた、テキストマイニングによる日本語解析処理を瞬時に実行できる。このスピードによって、情報入力・検索の品質向上と、ユーザビリティの向上を両立している。

さらに、新バージョンでは情報検索機能(日本語文章のマッチング検索)を業務シーンに合わせて切り替えて使用できるようになった。例えば、「FAQ検索」では、検索キーに関連する言葉を幅広く検索できたり、「リスクアラート検出」では、文意が完全一致となるように厳密に検索できたりというように、

業務に合わせて検索の特性を切り替えられるようになっている。入力時の先読み検索を行う「サジェスト検索」機能についても、候補語の検索精度や、検索結果の見やすさを向上させ、さらに使いやすくなった。

キー入力・サジェスト機能

利用頻度の高い文章をもとに、キー入力候補を表示し、コンタクトセンターでの応対履歴入力の効率化や、商品注文時の住所などの表記のブレを防止する機能。コミュニケーターのキー入力に応じて、キー入力候補、検索結果などを次々と表示する。これから入力しようとすることを、システムから提案（サジェスト）してくれる。

例えば、「i-lligra サジェスト」と入力すると、次に続く言葉の候補語を自動表示し、主語に続くのは述語という文脈に合わせて、候補語をリアルタイムで表示できる。この候補語は、いわば、文章入力のガイドラインである。入力のあいまいさや入力ミスをなくするのに有効である。

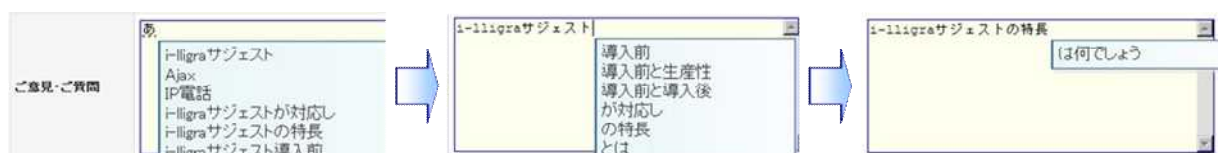


図 5-1 キー入力・サジェスト

デモサイト（キー入力・サジェストは、こちらで体験できる）

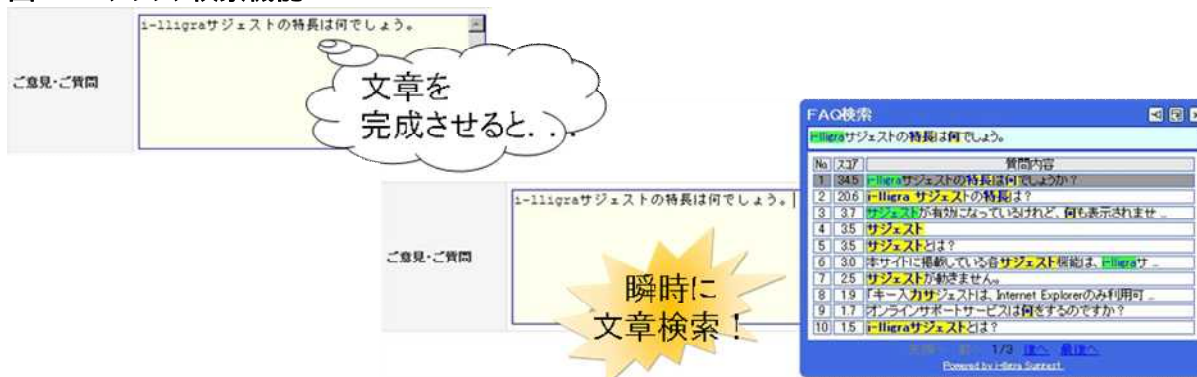
http://www.i-suggest.jp/movie/01/suggest_2_1.html

クリック検索機能

入力中の文章や、マウスクリックした文章から FAQ や関連情報を検索・結果表示を行う機能。マウスクリックのような瞬時の操作でも、操作スピードに追隨した検索が可能である。

例えば、「i-lligra サジェストの特徴は何でしょう。」という文章を検索キーとして、FAQ の質問文の中から、日本語文章として似ている候補をリアルタイムに表示でき、欲しい情報をすぐに取得できる。

図 5-2 クリック検索機能



デモサイト（クリック検索機能は、こちらで体験できる）

http://www.i-suggest.jp/movie/02/suggest_2_2.html

(2) i-lligra サジェストの主な機能

日本語処理解析には、英語にはない独自の悩みがある。例えば、以下のような悩みがある。

日本語文章は、単語と単語の間に切れ目がほとんどなく、一続きの文字列である。

日本語文章は、主語と述語の順番を入れ替えても、あるいは、主語がなくても意味が通る。

日本語文章は、かな、カナ、漢字、数字、アルファベットといった多様な文字種で構成される。加えて、全角・半角の文字種の違いが存在する。

システムに自動的に日本語を解析させるためには、このような悩みがあった。これを解決するのが、テキストマイニングを構成する諸技術（形態素解析、構文解析など）だ。しかし、数十数百以上の大規模数のユーザーからの同時利用、Ajax による非同期通信の処理要求には、残念ながら応えるに厳しい状況だった。場合によって、膨大な処理時間を要するためだ。

しかし、i-lligra サジェストは、この日本語解析を瞬時に行う事ができる。文字を入力した瞬間に、結果が表示され、そればかりか、入力を進めるたびに結果が変わっていく様子に、驚かされる。

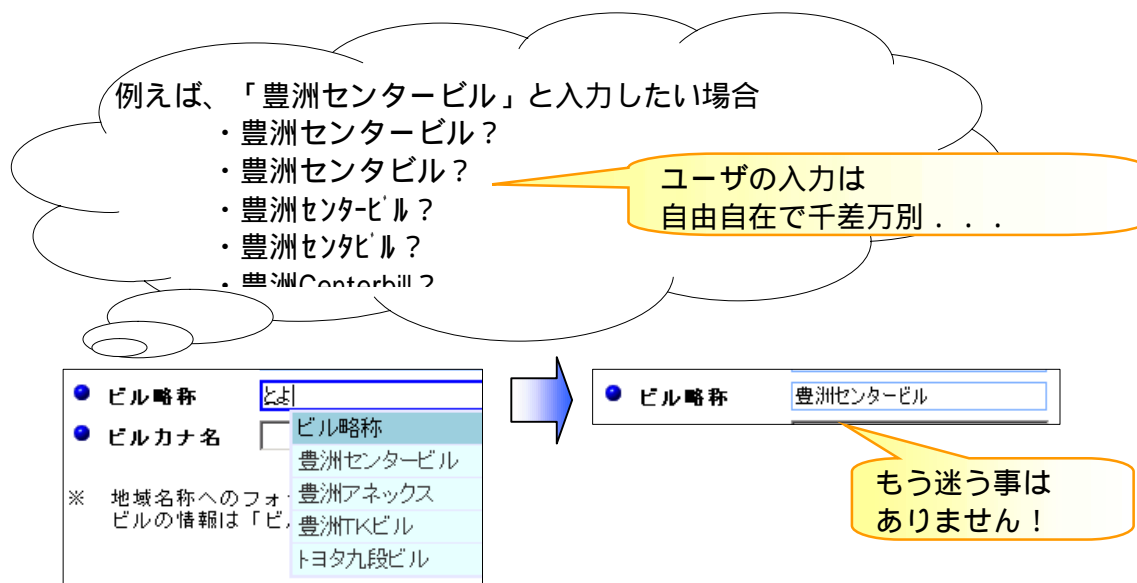


図 5-3 多様な業務画面で、正しい入力をガイドしてくれる i-lligra サジェスト

6 . i-lligra サジェストのケース別活用例

i-lligra サジェストにはさまざまな活用の仕方があるが、ここでは、そのうちコンタクトセンターに関連が深い活用例を見てみよう。

(1) コンタクトセンターでのコミュニケーター支援

コンタクトセンターの新規サービス立ち上げ時には、新たなコミュニケーターの採用・研修が必要になり、特に冒頭でも述べたように電話対応スキルと新商品やサービスの業務研修に時間がかかり、情報入力や FAQ システムなどの活用にまでなかなか及ばない場合が多い。

i-lligra サジェストを活用することにより、対応履歴などの入力時には入力ガイドラインが表示され、模範例文から入力候補語を表示してくれるため、入力に迷わずに入力時間を短縮することができる。例えば、住所や会社名などは入力の仕方次第で、後で顧客を名寄せしたときに、別な会社だと認識してしまうなどのブレが生じる。そのため、センターによっては個々の入力ルールを細かく決めてオペレーションを行うため、入力に時間がかかり、生産性が低下する原因の1つになっている。



図 6-1 模範例文からの入力候補表示

また、コミュニケーターが、電話応対時に活用する FAQ システムもレスポンスが遅かったり、欲しい情報の検索が思うようにできないで苦勞する場合も多くある。このような場合でも、i-lligra サジェストを活用すれば、自然文を入力すると、画面上に関連する FAQ が素早く表示されるため、意識せずに欲しい情報をすぐに取得できる。

複数のセンターがある企業などの場合には、FAQ が個々のセンターで作成されている場合も多く、これらを統一した FAQ で運用したいという要望は多い。その際にも、i-lligra サジェストを導入すれば、FAQ を統一することが容易にできる。

コンタクトセンターの課題の1つとして、応対画面上にいろいろな機能を付加したものを表示させたいと考えるが、それらの機能を付加するとレスポンスが悪くなり実用に耐えられないという声をよく聞く。しかし、i-lligra サジェストは、それらを十分考慮して、高いレスポンスを実現しているのが特徴だ。最近では、セキュリティの問題もあり、クライアント側にアプリケーションやデータを置かない Thin クライアントを導入するセンターもあるが、これらの環境でも快適に活用することができる。

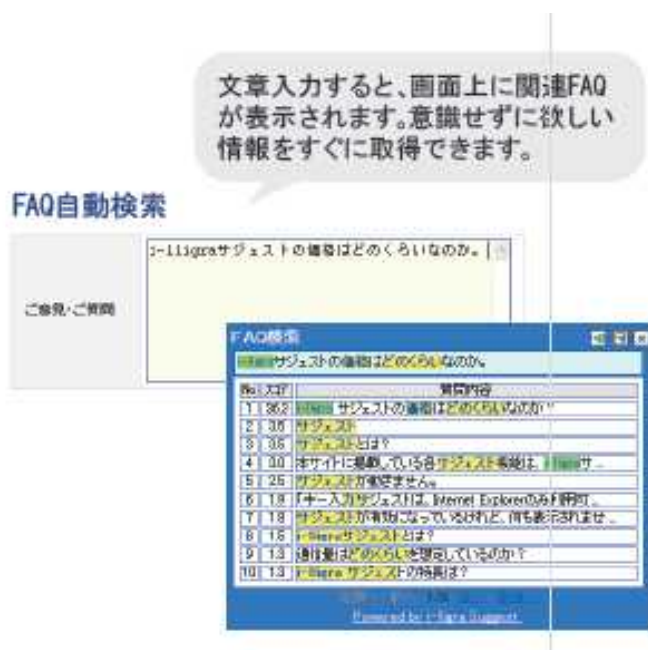


図 6-2 FAQ 自動検索

このように、i-lligra サジェストの活用により、コミュニケーターの入力業務や FAQ などのナレッジ活用を支援することで、研修期間を短縮することが可能になるばかりでなく、ナレッジ活用が促進することで高品質な対応が可能になる。また、入力支援により、業務効率化が図れ、高品質なセンター運用が可能になる。

さらに、最近は顧客の声を収集、分析して、商品開発やマーケティング活動などに活用する VOC (Voice of Customer) 活動が盛んになってきている。その際にいま大きな問題になっているのは、コンタクトセンターでの対応履歴などの入力の仕方にブレがあり、分析をするデータとして活用できないということだ。この課題を解決するにも、i-lligra サジェストは非常に役に立つ。

(2) リスクワード検知

業種にもよるが、食品、医薬品、金融などのコンタクトセンターでコミュニケーターが顧客に対して、言ってはいけないリスクワードがある。例えば、証券などで、「元金を保証する」や「絶対に儲かる」など金融商品に対する信用問題に関わる対応をコミュニケーターがしても気付かないケースがある。あるいは、コミュニケーターが顧客からの重要なクレームに気付かずに報告されないことがある。こういった課題を抱えているセンターも多いのではないだろうか。

入力された履歴からリスクワードを自動検知

対応履歴入力画面

金融商品の契約内容が分かりにくいので理解できなかった。さらに、想定していた利率と実際の利率が異なっていたため、早急解決したい。

入力し終わった瞬間に、あらかじめ登録してあるリスク例文(ルール文)とリアルタイムにマッチングを行います。

■ クレーム検出

申し出内容

金融商品の契約内容が分かりにくいので理解できなかった。さらに、想定していた利率と実際の利率が異なっていたため、早急解決したい。

No.	リスク例文	詳細
1	金融商品は元金を保証する。	
2	絶対に儲かる金融商品の投資先が指定されない。	
3	契約内容とローン利率が異なっている。	
4	契約内容の説明が分かりにくい。	
5	契約内容を理解できない状態。	

Powered by i-lligra Suggest.

入力した申し出内容に対して、リスク判定された箇所は色付けされるため、すぐに判別できます。

申し出内容の中で色付けされた箇所と同じリスク例文が、同一色で表示されます。

図 6-3 入力された履歴からリスクワードを自動検知

i-lligra サジェストでは、コミュニケーターが対応履歴などを入力し終わった瞬間に、あらかじめ登録してあるリスク例文（ルール文）とリアルタイムでマッチングを行う。入力した内容に対して、リスク判定された箇所はリスク例文とともに色付けされて表示される。これによって、すぐにリスクと判別できる。このような場合に、すぐにスーパーバイザーやマネージャーに報告することで、これまで見逃していたリスクワードを含んでいた対応内容を把握して、適切な指導をすることができるようになる。また、コミュニケーター自身もこれによって、いま対応した内容がクレームになり得る対応なのかどうか、リアルタイムでわかるため、安心して顧客対応ができるというメリットもある。

このように、i-lligra サジェストの活用により、リスクワードを即時検知できることにより、早期アクションが可能になる。また、構文解析処理により、リスクワード検知を行うので、精度の良い検知が可能となり、余計な確認作業が不要になる。

（ 3 ） EC サイトにおける商品検索支援

EC サイトでの「商品検索の使い勝手が良くない」、「思い通りの商品を検索しづらい」、「曖昧にしか覚えていない商品を名称で検索するのが難しい」といった商品検索のユーザビリティの悪さなどが原因で顧客を逃している企業も多い。



図 6-4 商品名入力支援・商品詳細情報表示

i-Illogra サジェストでは、曖昧な商品名の入力でも、候補語を表示することで、すぐに該当する名前を探し出すことができる。また、入力した商品を選択すると、商品の詳細情報が自動的に表示されとったユーザビリティに優れた検索を支援することができる。

このように、i-Illogra サジェストの活用により、商品入力時に他の商品も候補として表示することで、購買機会を創出するだけでなく、Web ページの遷移を行わなくても、商品の概要を把握できるため、ユーザビリティが向上する。

7 . i-lligra サジェストのシステム構成

前項では、i-lligra サジェストのさまざまな活用シーンの中から、コンタクトセンターに関連が深い コンタクトセンターでのコミュニケーター支援、リスクワード検知、 EC サイトにおける商品検索支援の3つの活用例について説明してきた。

i-lligra サジェストのシステム面での特徴は、クライアント側に辞書を持つ仕組みではなく、既存のさまざまなアプリケーションにそれぞれ i-lligra サジェストを組み込むことなく、いろいろなシステムで共通的な辞書として活用することができる点だ。その役割を担うのが、i-lligra サジェストサーバ内のサービスアプリケーションになる。

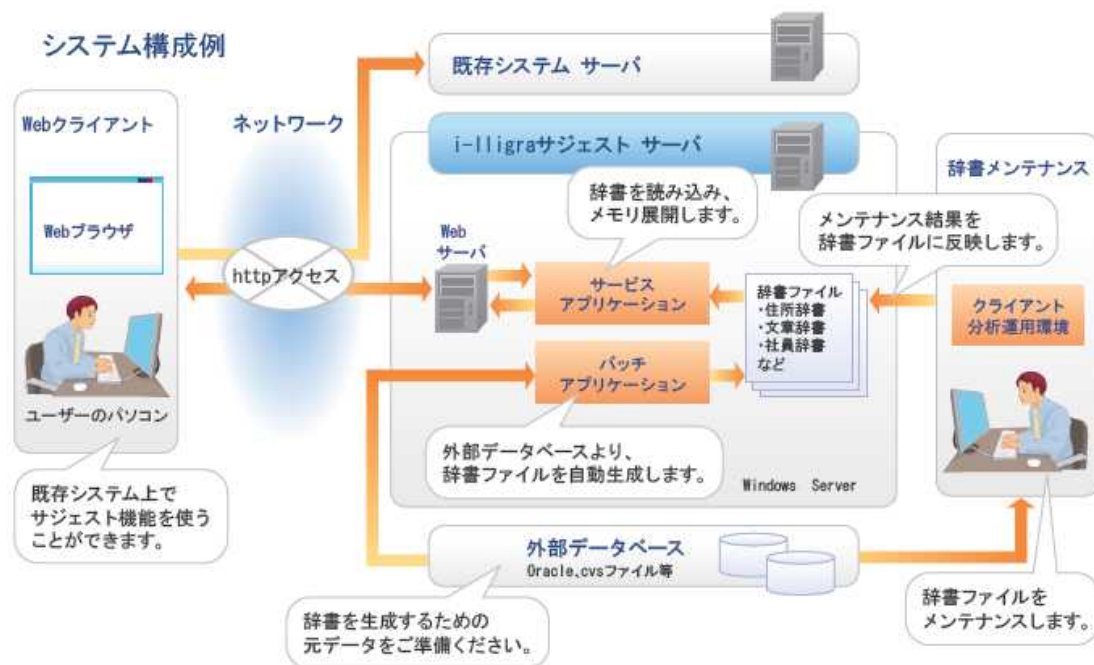


図 7-1 システム構成イメージ

クライアント側のアプリケーションサーバには、前述のように依存しないで、クライアントのアプリケーションのフォームの部分に i-lligra サジェストを呼び出す Java スクリプトを埋め込むだけなので、アプリケーションサーバを経由する必要がない。

i-Iligra サジェストで使用する辞書作成は、すでにデータベース化されている履歴や商品マスタなどの外部データベースがある場合は、定期的にそこから取り込み、i-Iligra サジェストサーバ内にあるバッチアプリケーションを経由して i-Iligra サジェスト上で使用する辞書ファイルに変換されて自動生成することができる。一方で、クライアント分析用環境から、手動で定期的に辞書のメンテナンスを行うことも可能だ。

サーバ種別	動作保証環境	推奨HW環境
Webクライアント端末	Internet Explorer 6、7	CPU: Intel(R) Pentium(R)互換機1GHz以上 メモリ: 512MB以上
Webサーバ	Apache 2.2以上、 Tomcat 6.0以上、JRE 1.6以上	CPU: Intel(R) Pentium(R)互換機2.5GHz以上 メモリ: 1GB以上
日本語処理サーバ	Windows Server 2003 R2 SP2 (32bit)	
メンテナンス環境	Windows Server 2003 R2 SP2 (32bit) Windows XP SP2 (32bit)	CPU: Intel(R) Pentium(R)互換機1GHz以上 メモリ: 512MB以上

図 7-2 i-Iligra サジェストの動作環境

8. おわりに

コンタクトセンターでは、対応品質などの顧客満足度の向上とともに、生産性向上やコスト削減が求められている。そのような中で、コミュニケーターが日々の電話対応とともに、顧客情報や対応履歴の入力作業でも、情報の品質やスピードが重要になっている。また、そのためには過去のFAQの検索のスピードやユーザビリティの良さも求められている。

これまで入力ルールに関しては、運用上のマニュアルなどで決めていたものに準拠して、それにコミュニケーター側が合わせるようにしてきた。そのため、多くのブレがあり、名寄せなどがうまくいかなかったり、対応履歴をVOC活動に生かすために、テキストマイニングなどで分析を行おうとしても活用できないケースが多かった。

本レポートで紹介した情報入力・検索支援ソリューションが、皆様のコンタクトセンター運営の少しでも参考になれば幸いである。

本レポートに関する問い合わせ先

株式会社 CCM 総合研究所

TEL:03-4530-3939 FAX:03-3866-1797

Eメール:contact@ccm-soken.com