



## NECフィールディング

# 音声認識技術で入力作業を効率化し 処理時間短縮・作業精度向上を実現

PCからスーパーコンピュータまでのIT機器のサポートサービスを提供するNECフィールディングは、音声認識技術を駆使したオペレータの業務効率向上・品質改善に取り組んだ。

故障・相談などを受け付ける「カスタマサポートセンター」では、高度な専門知識が必要だ。そのため、現場での経験が5年以上のベテランエンジニアが、直接顧客対応をしている。顧客から問い合わせがあると、故障部分を特定して障害原因を解析し、受付票に入力。各サービス拠点に受付票を送付して作業指示を出すと、カスタムエンジニアが顧客企業へと出向いて作業する——という業務フローだ。

だが、より高品質なサポートサービスを提供するには、受付処理時間の短縮や作業精度の向上が課題とな

っていた。そこで、スタッフィングの最適化やコールモニタリング、ナレッジ整備など改善活動を展開し、コンタクトセンター品質の向上を図った。

改善活動により、受付処理時間は12分から9分に短縮したが、逆に作業指示精度に課題を残した。東日本カスタマサポート本部の小松原広行カスタマサポートマネージャーは「受付票の入力内容を簡素化したことで、誤記や記入漏れが増えました。最も問題視されたのが、タイピングスキルです。ベテランエンジニアたちは、総じてブラインドタッチが苦手でした」と振り返る。そこで、オペレーションのスピード化を図るため、音声認識技術を使った入力支援システムを実験導入した。

同社は、NECの音声認識ソフト「Visual Voice」のプロトタイプ版を



東日本カスタマサポート本部 小松原広行カスタマサポートマネージャー

導入して、実際に運用しながらCTIシステムとの連携機能を強化した。カスタマサポートセンターの現場で使われる言語の認識率を上げるため、専用辞書データベースを構築した。

一方で、センター内部での運用改善と定着化も図った。同システムはオペレータの声のみを認識する仕組みのため、顧客が発したキーワードをテキスト化。音声認識率の低いオペレータについては、1日1時間程度の時間を割き、マンツーマンでのフォローも行っている。

## 専用言語データベースと運用改善で 後処理時間を2/3に削減

1年近くにわたった試行錯誤の結果、入力速度は、キーボード入力時の毎分40文字から70文字へとアップ。また、音声認識で抽出されたキーワードを使い、通話時間内で事例を検索することで、後処理の思考時間を約2分短縮できることを確認したという。

### 音声入力による業務効率向上の成果

