

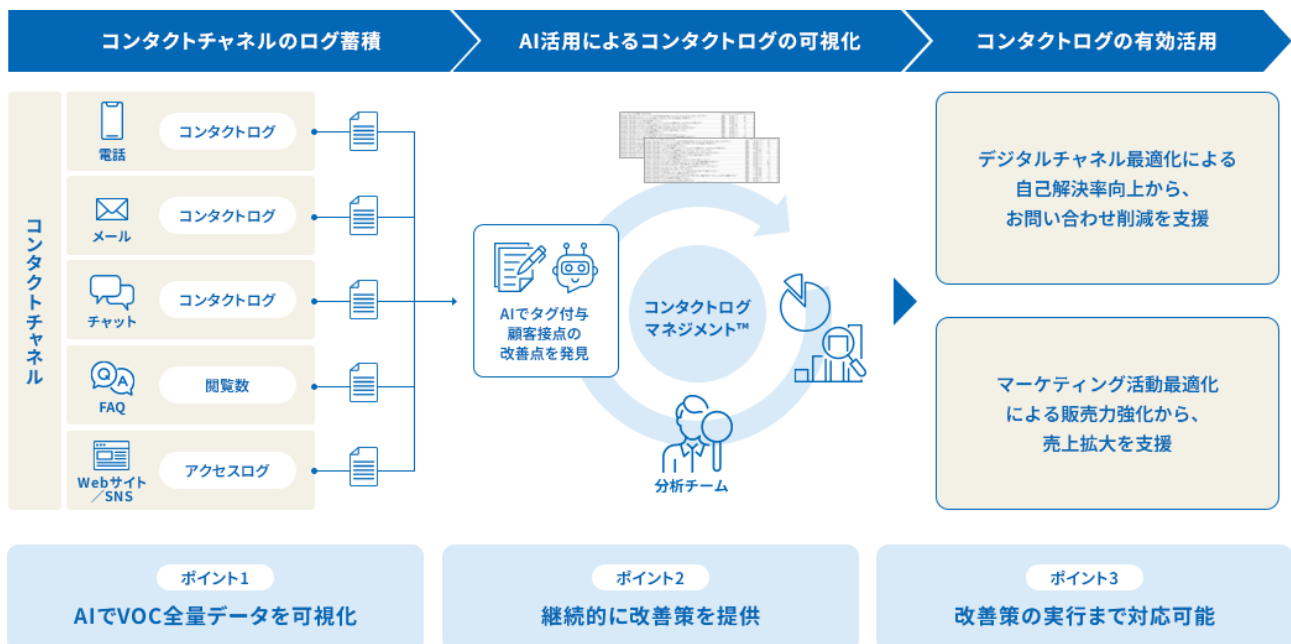
TOPPAN、AIを活用したVOC分析サービス 「コンタクトログマネジメント™」の提供開始

コンタクトセンター・アンケートなどに集まる全てのお客様の声をAIで可視化、
顧客満足度向上やお問合せ件数の削減・最適化を支援

TOPPANホールディングスのグループ会社であるTOPPAN株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:齊藤 昌典、以下TOPPAN)は、AIを活用しお客様の声(VOC:Voice of Customer)を可視化・分析するVOC分析サービス「コンタクトログマネジメント™」(以下、本サービス)を企業の顧客接点の改善を検討する部門などに向けて2024年1月17日より提供を開始します。

「コンタクトログマネジメント™」は、お客様との対話内容のため集計しにくいデータであるVOCをAIによるタグ付けにより困りごとや要望などに分類・構造化して集計し、分析、改善策の提示までを行うサービスです。これまで電話やメールなどのVOC活用は、人が分析することから、全量把握する場合の業務負荷や主観によるデータの解読ムラなどの課題がありました。本サービスでは、AIを活用し様々なコンタクトチャンネルに集まったログの全量データを分類・可視化することで、定量的な根拠に基づく改善施策の検討を実現。顧客満足度向上やお問合せ対応の最適化を支援します。

なお、提供開始に先立ち、PayPay銀行株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:田鎖 智人)のカードローン業務に本サービスが採用されています。



AIを活用したVOC分析サービス「コンタクトログマネジメント™」の概要

■ 開発の背景

近年、LTV(顧客価値)向上のため、顧客要望を高い解像度で捉え、顧客満足度や顧客ロイヤリティを高めるCX(カスタマーエクスペリエンス)の改善が重要視されており、お客様の生の声をCXへ活かすことができるVOC分析への期待が高まっています。VOCはコンタクトセンターなどで得られるお客様の生の声であり、機械的な集計・分析が困難なデータですが、効果的な施策を検討するためには、VOCの特徴把握、データの構造化(定量化)などを行い、現状を正しく理解することが必要となってきます。しかし、全量データの可視化と課題抽出は人手による業務負荷の高さや読み解く人の主観で分類することによるブ

レなどの課題により、VOC 分析を実践できている企業は未だ少ないのが現状です。

これらの課題を受けて、TOPPAN は、AI によるテキストマイニングと、これまでの豊富な BPO 実績によるコンタクト領域の知見、CX 分析のノウハウを活かして、この度 VOC 分析サービス「コンタクトログマネジメント[™]」の提供を開始。構造化しにくいデータを AI で解析し、顧客接点における課題抽出、改善策の提示を行います。これにより、自己解決率の向上による CX 向上、マーケティング活用による LTV 向上などを支援します。

■ AI を活用した VOC 分析サービス「コンタクトログマネジメント[™]」の特長

・AI で全チャネルの全量データを可視化し高精度な分析を実現

AI により、様々なコンタクトチャネルに集まったログデータの内容を分類するタグを付与し、非構造データである VOC を容易に分類することが可能です。VOC の全量データを可視化・分析することができるため、顧客の解像度を上げた高精度な分析を実現します。

・業務負荷を軽減し、継続的な VOC 分析を支援

これまでの VOC 分析は、人手でログ解析する業務負荷が高いため、期限や範囲を限定的に実施するケースが多くありました。本サービスは、AI により VOC 分類を自動化できるため、部門や担当者の業務負荷を軽減し継続的な VOC 分析を支援します。

・改善施策の実行・運用まで対応可能

TOPPAN グループは、AI チャットボットの提供や Web サイトの改善、FAQ の見直しなど、長年コンタクトチャネル領域における BPO 業務を行ってきました。これらのノウハウを活かし、分析・改善策の提示と合わせて実行・運用までの PDCA サイクルによる支援も可能です。例えば入電内容を分析した結果、人が回答しなくても良い問合せが多ければ、サイト改修、チャットボット強化という改善策の提示を行い、TOPPAN グループの持つ多様なサービス・ソリューションと実行に合わせた連携も提案することができます。

※改善策の実行・運用は別途サービスとなります。

■ 価格

・初期費用:200 万円～

・運用費用:100 万円～/月

(システム利用、全量データ抽出、分析レポート・改善策の提示を含む)

※データの量・レポートの頻度などにより変動しますのでご相談ください。

■ 「コンタクトログマネジメント[™]」サービスサイト URL

<https://solution.toppan.co.jp/bx/service/contactlog.html>

■ 今後の目標

TOPPAN は、本サービスを含めたエンゲージメントサービスのソリューションを展開し、2025 年までに関連受注含め約 5 億円の売上を目指します。また、今後も企業の効果的なデータ利活用支援を推進し、エンゲージメントサービス領域で顧客の声を活用した継続的な CX 向上、LTV 最大化を支援します。

* 「コンタクトログマネジメント」は、TOPPAN ホールディングス株式会社が商標登録出願中です。

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上