

## VCI Insight

## コンタクトセンター対応品質管理

## よりインテリジェントなサービス品質管理、より良いカスタマーサービス体験

VoiceCyberのVCI Insightコンタクトセンター対応品質管理は、自動記録とインテリジェント分析により各カスタマーサービスを評価し、顧客体験のフィードバック対応効率を効果的に向上させます。さらに、先進的なアルゴリズムと技術を活用して収集したデータを詳細に分類・整理することで、企業が顧客ニーズ、従業員のパフォーマンス、通話品質などをより明確に把握できるよう支援します。これにより、業務プロセスの最適化、潜在的なリスクや問題の発見・対応が可能となり、サービス品質と顧客満足度の向上を実現します。コンタクトセンターは目標を達成し、ビジネス全体における価値を高めることで、企業の市場機会を洞察し、競争力の強化に貢献します。



## マルチディメンションデータ収集システムに基づく次世代インテリジェント品質検査

VCI Insightコンタクトセンター向けインテリジェント品質検査は、VCLogコンタクトセンター通話録音・録画、SoIPマルチクライアント端末、MoIPスマート実店舗録音、FAPs IoTデバイス録音など、全チャネル・全メディアのデータを基盤としています。データの信頼性と有効性を確保した上で、統一的な品質基準を設定し、音声、動画、テキスト、画像などの多様なデータファイルに対し、100%全量のインテリジェント品質検査を実施。オペレーターの顧客対応における規約違反やリスクを自動検出し、包括的な業績評価を行い、フィードバックを提供します。さらに、VCI Insightは優良事例ライブラリを活用し、ベストプラクティスをワンクリックでオペレーターと共有。これにより、オペレーターのスキル向上と業務習熟度の促進を支援し、迅速な成長を実現します。

## コンタクトセンターのサービス体験を深化・向上

VCI Insightは、音声テキスト変換（STT）技術とAI大規模言語モデルを統合し、カスタマーサービス通話の深層意味解析とリアルタイムコンプライアンス監視を実現しています。その中核技術は、音声ストリームを構造化テキストに変換した後、マルチモーダルデータ（声のトーン、表情など）と大規模言語モデルの意味理解能力を組み合わせることで、キーワード・センシティブワードの検出や感情の変動を高精度に分析。これにより、オペレーターのサービス規範遵守状況を即時判定します。



## 製品機能モジュール



自動全件評価

対応品質  
評価モデル

テキスト検索

手動支援対応  
品質評価

可視化再生



ケースライブラリ