

VCInsider (Data Analytics)

コンタクトセンターデータ洞察

販売代理店

(株)長塚電話工業所 www.nagatsuka.co.jpVOISYS(株) www.voisys.co.jpテクノロジー・リンク(株) www.link-corp.co.jp

データインサイトが企業サービスのアップグレードを支援

VCInsiderコンタクトセンターデータインサイトは、顧客の全量フィードバックを中心に、企業全体の経営成長支援体制を構築します。プラットフォームは、顧客からの製品品質、価格設定、機能、アフターサービスなど全ての評価を統合し、通話インタラクションデータを深くクレンジング、整理、及び多次元分析することで、顧客のニーズ、行動の傾向、サービス認知を正確に洞察し、製品の改善、マーケット展開、サービスのアップグレードに逆方向で活用します。階層化された顧客評価モデルを構築し、精緻な運営と組み合わせることで、顧客のロイヤリティとリピート率を向上させ、長期的な顧客価値を蓄積します。同時に、オペレーターのサービス品質を振り返り、経営指標を定量化し、潜在的な商機を発掘することで、企業の質の向上と効率化、市場の深化を全方向で支援します。



全メディア・全チャネルのデータ記録と分析

AIとビッグデータ技術に依拠し、VCInsiderは分類エンジン、多次元関連分析、リアルタイムリスクアラームモジュールを統合し、VCLog、SoIP、MoIP、FAPsなどの多チャネル全メディアインタラクションデータを全域解析します。データのクレンジング、標準化ラベル化、集約分類を自動で実行し、データの壁を打破し、顧客サービスの全貌を確認できます。顧客の痛点と核心的要求を正確に識別し、体験の弱点や満足度の変化を継続的に追跡することで、製品最適化やマーケティング意思決定に信頼できるデータ支援を提供し、企業のサービスを受動的対応から能動的予測へ転換し、顧客のライフサイクル全体の価値を延長します。

インテリジェントデータ抽出マトリックス

VCInsiderは、インテリジェントデータ抽出マトリックスを革新して構築しています。

二次元分析アーキテクチャを参考にし、ビジネス属性と通話特性を中心に、多層のインテリジェント分類体系を構築するものです。システムは全量の通話データを自動でフィルタリング、関連付け、深度解析でき、顧客の核心的なニーズを正確に特定し、従来の検索の非効率な問題を解決し、データの活用価値を向上させます。同時に、プラットフォームは全域の顧客データを整理し、ニーズを可視化し、顧客の潜在的な要求を深く掘り下げることで、企業が「顧客の声を聞く」から「顧客のニーズを予測する」へとレベルアップすることを促進します。さらに、全時間帯の動的データにより、企業の精密な経営と高品質なサービス向上を支援します。



「聞く」から「予見する」へ

顧客の
声を聞く顧客の
ニーズを理解する顧客の
課題に焦点を当てる顧客の
ニーズに対応する顧客の
ニーズを予測する

製品仕様



音声認識:
音声認識エンジンを用いて音声の文字起こし、話者分離、無音検出、話速検出、キーワード抽出などの分析処理を行い、対応するテキスト分析結果を生成します



関連分析:
業務フィールド、随録フィールド、分類業務、満足度などの次元でクロス分析を行い、層ごとにドリルダウンし、膨大な録音ファイルの中で範囲を徐々に絞り込み、正確な位置特定を行う



業務分類:
録音のテキストに基づき、録音をさらに業務ごとに分類し、後続のデータ連携や分類の準備を行う



顧客情報:
顧客情報を入力し、録音を再生するときに顧客情報も一緒に表示され、顧客の好みや習慣を理解するのに便利です



大規模モデル分析:
大規模モデルを用いて録音を分析・分類し、業務、製品、評価、クレームなどを含み、後続のデータ関連付けや分類の準備を行う



アラート管理:
閾値を超えた録音を分類し、同時にメールやメッセージで関係者に通知し、顧客が録音から抽出された動向や傾向を早期に把握できるようにすることも可能で、関連する分類された録音のメール通知を確認することもできます



分類分析:
各カテゴリーの業務ごとに、録音の時間変化曲線を表示し、異なるカテゴリー業務における録音の出現傾向を理解できるようにする

VCInsiderシステム仕様 (System Specification)

システム仕様

システム:	Windows Server 2012/2016/2019/2022/2025、Red Hat Enterprise Linux 9、Oracle Linux9.1以上、SUSE 12 SP5以上	データベース:	Oracle 11g以上、MS SQL Server 2012以上、MySQL 5.7以上、DM 8以上、PostgreSQL 15
-------	--	---------	--

規格

構築:

B/S (ブラウザベース) (HTTP/HTTPS対応)、分散型構築、集中管理対応

個人情報保護:

PDPA対応 (例: 電話番号の****保護)

UI言語:

中国語、英語、日本語、簡体中国語

録音検索条件:

開始時間、終了時間、発着信、発信者番号、着信者番号、録音時間、録音ファイル番号、CTI番号などの複数条件

録音エクスポート:

録音ファイルと呼情報の1件または一括のエクスポート

録音再生:

通常どおりに再生、停止、一時停止、高速、低速、任意箇所の移動再生、複数のファイルを選択して順番に再生できます

ユーザー安全:

2FA二要素認証をサポート

操作ログ:

ユーザー管理、役職管理、録音サーバの設定変更、チャンネル設定、検索履歴など

アラーム:

メール

インタフェース:

RESTful API (サードパーティとの連携可能)

レポート:

通話件数・時間(デフォルト提供)

部署方式:

単体サーバ、複数サーバ

アクセス:

HTML5 (Chrome推奨)

VCInsider

検索:

テキストで検索

自動要約:

録音終了後に自動要約

自動業務分類:

事前に設定したキーワードで録音を分類

分類された業務から検索可能

分析:

ホットワードの発見と統計