

VCInsight

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VCInsight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

VCInsight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、VCInsight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

VCInsight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

VCInsider

コンタクトセンターデータ洞察

インテリジェントデータインサイトによる企業サービスの進化

VCInsiderは顧客フィードバックを中核として、企業成長の全プロセスをサポートするシステムを構築しています。製品の品質、価格、外観、機能、サービスなど多角的な顧客評価を網羅的に収集し、データを徹底的に整理・分析することで、企業が顧客のニーズ・行動・態度を正確に把握することを支援。それをもとに、正しい製品開発・市場ポジショニング・サービス改善戦略を策定し、製品とサービスの最適化・アップグレードを実現します。さらに、顧客フィードバック即時対応メカニズムを確立することで、顧客の課題をピンポイントで捕捉。これを基盤に、階層別ロイヤルティプログラムを構築し、ポイントシステム、特別特典、パーソナライズドサービスなどのインセンティブを通じて、顧客のリピート購買意欲を深く喚起。短期取引から長期的な価値創造への昇華を推進します。加えて、VCInsiderはオペレーターのサービス品質を追跡可能。売上高や顧客数などの販売指標を正確に評価することで、潜在的なビジネスチャンスを深掘りし、販売コンバージョン率を向上。企業の新市場開拓や事業の新方向性模索に対する堅実なデータサポートを提供します。



全メディア・全チャネルのデータ記録と分析

VCInsiderは、データ分類エンジン、関連性分析モデル、リアルタイムアラートモジュールを統合し、AIとビッグデータを基盤として、VCLog、SoIP、MoIP、FAPsで収集された多様な顧客インタラクションデータを包括的に解析。自動的にデータクリーニング、タグ付け、行動クラスタリングを実行し、問題とニーズを正確に特定します。さらに、カスタマージャーニーの全体像を構築することで、体験上の課題や満足度のトレンドを追跡。得られたインサイトを製品開発、サービス改善、マーケティング戦略の根拠として活用し、「受動的」から「能動的」なスマートサービスへの転換を実現。顧客ライフタイムバリュー（LTV）の向上を推進します。



智能データ抽出マトリックス

VCInsiderは革新的に智能データ抽出マトリックスを構築し、ECサイトの智能推薦メカニズムにヒントを得た二次元分析モデルを採用しています。モデルを横軸として動的分類体系を構築し、業務属性やインタラクション特性などのデータ遺伝子を縦軸として分析座標を確立します。この多層的な智能分類アーキテクチャを通じて、システムはVCLogと同期した全量データに対して自動的な選別と関連分析を行い、顧客の核心的なニーズデータチェーンを精密に特定します。このようなデータ価値発掘モデルは、従来の検索効率のボトルネックを効果的に突破し、データ応用効率を著しく向上させ、業務意思決定に対してリアルタイムな動的サポートを提供します。



「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