

要旨

POINT 1 どうしてこの研究テーマを選んだのか？

まず、次世代のインタフェースとは何があるのか、話し合いました。
インタフェースで思いつくものとして、以下のものが挙がりました。

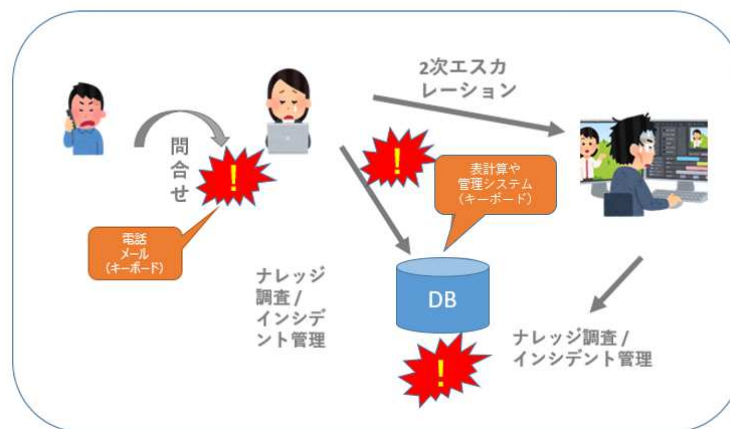
- ・スマートグラス
- ・AI スピーカー
- ・チャットボット
- ・音声データ（文字起こし）
- ・手書きデータ（文字起こし）

上記をどのように運用改善につなげるか考えましたが、答えは出ませんでした。

POINT 2 研究テーマの設定

POINT 1 を踏まえて、メンバー間の運用面で困っている問題について意見を出し合ったところ、コールセンターでの運用の悩みが聞こえてきました。

運用図



- 悩みポイント1 . . . 顧客からのヒアリング内容が蓄積されていない
- 悩みポイント2 . . . 回答集（対応履歴）を作成する時間がない
- 悩みポイント3 . . . 質問が多岐にわたり過去事例を探すのに時間がかかる

この3点を改善するために何か利用可能なインタフェースがないかと思案の結果、音声データ（文字起こし）が利用できそうだったため、研究テーマをコールセンター業務の運用改善に決定しました。

要旨

POINT 3 研究項目

コールセンター業務の運用改善を目指すにあたり、研究項目を以下の2つにしました。

- ・音声データの文字起こし
- ・音声データの蓄積（データベース化）

POINT 4 研究結果

- ・音声データの文字起こし

Web Speech API を利用して実際のコールセンター業務で使用する想定で検証を行いました。

文字起こしについては問題なくデータ化できる Web アプリが作成できました。

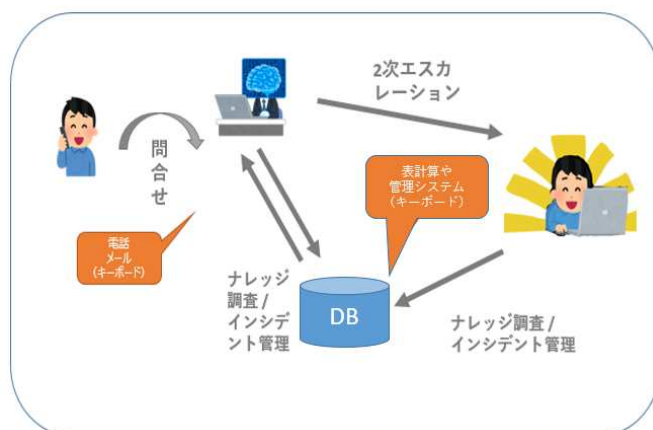
研究にて実施できたのはここまでです。

POINT 5 総括

顧客からのヒアリング内容をいかに蓄積するかが重要であると考えます。

その蓄積について、無料で容易に作成できるアプリを利用し、顧客からのヒアリング内容をテキスト化することにより、ヒアリング内容の文字起こしの時間短縮につながります。

また、文字起こしをしたデータを蓄積し検索することにより、オペレータの顧客対応時間が短縮されるとともに、顧客満足度のアップにつながると考えます。



以上

※文章内の記載の会社名および製品名は、各社の登録商標または各社に帰属する標章もしくは商号です。