#### 導入実績

通信・金融業界を中心に、10席から数千席までさまざまな規模の コールセンターで採用されています。

導入席数 37,000 席以上\*1 導入拠点数 500 拠点以上\*1

主な業界

通信・損害保険・生命保険・銀行・電力



### どうぞお気軽にご相談ください!

製品デモを 見てみたい…

トライアルを してみたい… 導入の見積もり がほしい…

お問い合わせはこちら



21.07

https://www.ntt-tx.co.jp/products/foresight\_vm/

※1 2021年8月末時点の累計販売数に基づく。 ※本パンフレットの内容には、提供予定機能が含まれています。



NTTテクノクロス株式会社 〒220-0012 横浜市西区みなとみらい4-4-5 横浜アイマークプレイス TEL: 045-212-7517

E-mail: foresight-voice-mining.info-ml@ntt-tx.co.jp 製品URL: https://www.ntt-tx.co.jp/products/foresight\_vm/

「ForeSight Voice Mining」はNTTテクノクロス株式会社の登録商標です。 その他、文中における商品名、会社名、団体名は各社の商標または登録商標です。 ●NTTテクノクロスは環境保護に取り組んでいます。

© 2021 NTT TechnoCross Corporation



# Alを活用してコールセンター運営をサポート **EmpoCidht Voico Mining**

# ForeSight Voice Mining®

オペレーターを 定着化させたい…

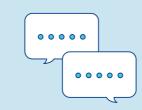


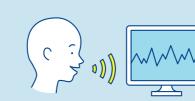
コールセンターの コストを削減したい…

お客様の声(VoC)を 正しく役立てたい…











お客様の生の声

高度な音声認識

日本人特有の感情分析

コールセンターの課題を解決!



コールセンターに笑顔を広げる、ForeSight Voice Mining

AIを活用した高度な音声認識と感情分析で、さまざまな課題を解決します!

#### オペレーターを 定着化させたい…

新人オペレーターが適切に応 対できず、自信やモチベー ションが低下して、離職につ ながりやすい…。



解決

# AIで新人オペレーターの 負担を軽減!

マニュアルやFAQを自動検 索し、通話内容に応じて適切 なナレッジをレコメンド。新 人オペレーターが応対中の疑 問を自己解決できるようにな り、業務への自信とモチベー ションがアップ。



#### コールセンターの コストを削減したい…

モニタリング業務の負担が大 きく、スーパーバイザーが本 来やるべき作業が後回しに なってしまう…。



解決

## リアルタイムモニタリング でコスト削減へ

マネジメント対象のオペレー ターの通話をリアルタイムに テキスト化し、要注意キー ワードがあった場合はアラー トで通知。モニタリング業務 の効率が上がり、スーパーバ イザーの負担が軽減します。



#### お客様の声(VoC)を 正しく役立てたい…

たくさんのお客様の声をどう収 集・分析すべきか分からず、サー ビス改善に活用できない…。



# お客様の声を収集・分析 してサービス改善へ

コール全体が見える化される ため、お客様の生の声が把握 でき、今まで見落とされていた 少数の貴重なご意見も抽出可 能に。寄せられた声をサービ スに反映しやすくなります。





# ForeSight Voice Mining で効率も業績も大幅アップ!

活用事例① 大手プロバイダー事業者様

アフターコールワーク 効率化による 業務改善をしたい…



エスカレーション率



NTT研究所の 高精度な音声認識技術で、 アフターコールワーク 削減を可能に!

活用事例② 通販BPO事業者様

お客様の声を 分析して売上向上に 生かしたい…

インバウンドコールの アップセル成功率

アウトバウンドコールの 販売成功率



売上向上による、 オペレーターの モチベーションアップ

優良事例の導出は、 NTTテクノクロスの マイニングノウハウの 成せるワザ!