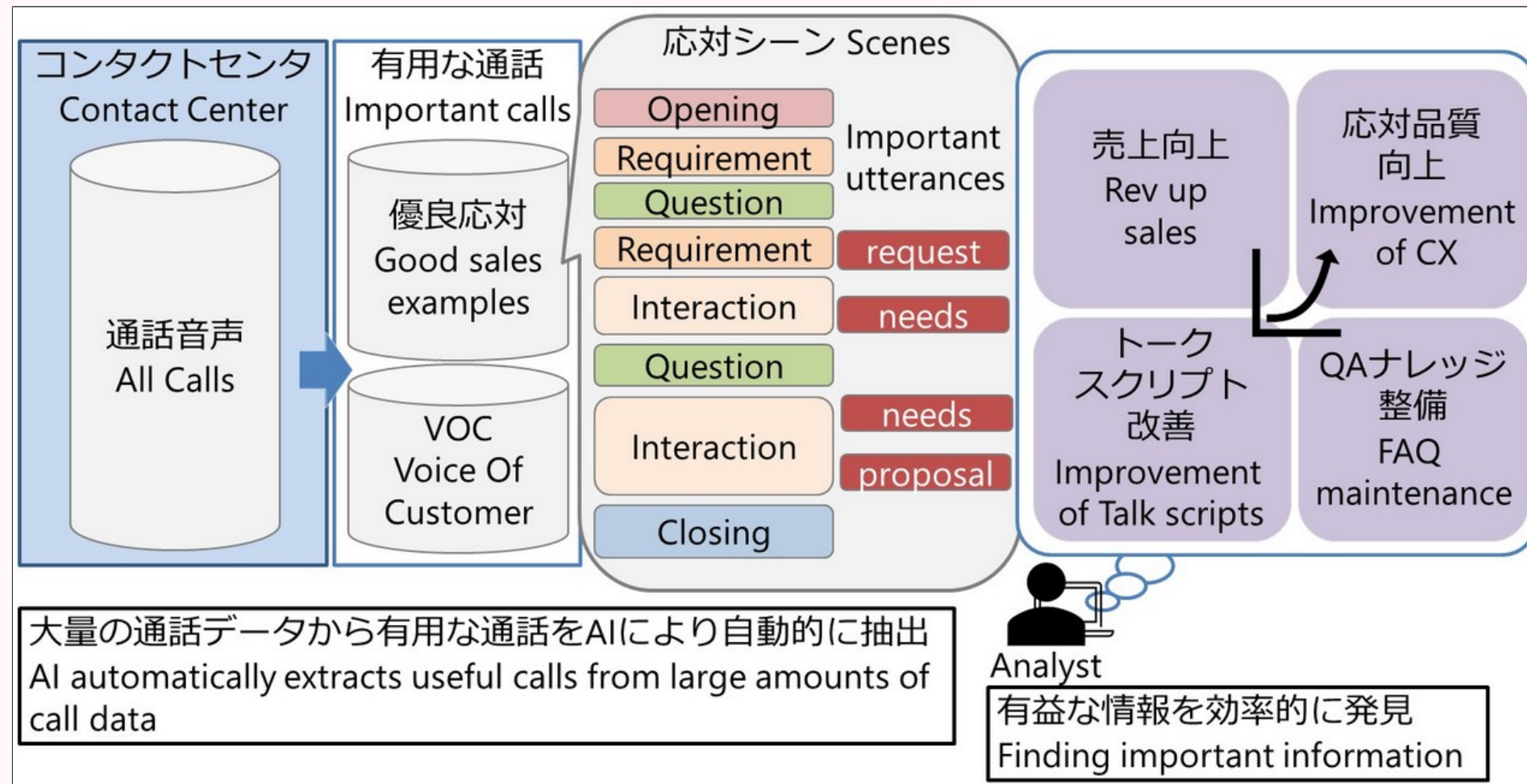




## コンタクトセンターの効率的な通話分析を支援します

### 概要

コンタクトセンターにおいて、大量に録音された通話の中から顧客の潜在的な要望や優良応対事例など、将来の業務改善に向けて有用な情報が含まれる通話を抽出し、応対シーンや重要な発話を分類しつつ、可視化することでコンタクトセンターにおける効率的な通話分析作業を支援します。



### 特徴

- 順序性が複雑で多岐にわたる話題の対話であっても、話題ごとにシーンを推定・抽出
- 対話構造を解析し、重要情報を強調することで、視覚的に理解しやすく可視化

### 利用シーン

- 優良事例を活用したオペレータの営業・応対スキル向上
- コンタクトセンターの大量の通話音声に対するVOC分析によるサービス開発および業務改善

### 今後の展開

- 対話構造可視化分析技術は、音声認識機能と併せてNTTテクノクロス社のコンタクトセンター通話分析ソリューションとして展開していく予定です。

### 出展社

日本電信電話株式会社、NTTテクノクロス株式会社