

VOC分析で優良顧客育成

クライアント企業からAIやRPAなどのニーズが増えてきています。それに対応すべく6月に研究開発を行う新組織「ITソリューション研究開発部」を立ち上げました。人とテクノロジーを融合しソリューションとして提案することを目的に発足しています。

当社ではこれまでも、コールセンターに寄せられる問い合わせ数を予測したり、チャットボットなどのサービスでAIの活用を行ってきました。それをより実務に近づけていきます。大手のクライアントを中心にこうした領域の引き合いは非常に多いので、当社としても先がけて取り組み、積極的に提案していく予定です。

今、オムニチャネルに対応したコールセンターを作ってほしいというご要望をいただいております。まずは電話、メール、チャットの導入を行って、今後はそれにSNSを加えます。そうしたものを融合して提案するという案件を進めています。特にチャット利用のニーズは増えていきますので、そうしたセンター運営を推進していきます。

AIでの分析は昨年から行っていますが、VOC分析などを強化していき、

次のアクションにどのようにつなげるかといった点を提案の材料にしていきます。

例えば通販であれば定期継続を最大のミッションとしているクライアント企業が増えていきますので、AIを使ってVOCを分析することにより、ロイヤルカスタマーの育成につなげるような取り組みを実施していければと考えています。

AIは技術の進歩が早いので、常に情報収集を行っています。当社は以前からCTIシステムを自社で開発し運用を行っており、コールの分析などこれまでのコールセンターの運用実績もありますので、そこで蓄積した知見やノウハウとAIを連携させてサービスを提供できるのが強みとなります。

クラウド型のASPサービスの導入支援などのサービスもすでに開始しています。クライアントに合わせてシステムをカスタマイズして運用面を整備してコンサルティングすることも行っています。さまざまなシステムの導入・運用を手がけるための研究も積極的に実施していく予定です。

電話だけでなく、請求書の発行や入金管理、会計処理などトータルに



ベルウェール渋谷

代表取締役会長兼社長

平野 宏 氏

請け負うケースが増えています。今後こうしたBPO業務を拡充していきます。

最近では仕事が高度化してきていますので、当社としても新しい技術を取り入れて提案力の強化につなげていく予定です。