

コールセンターにおける電話対応品質の自動評価モデルを開発

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社（社長：柄澤 康喜）ならびに傘下の三井住友海上火災保険株式会社（社長：原 典之、以下「三井住友海上」）は、今般、パーソルワークスデザイン株式会社（社長：平林 由義、以下「パーソルワークスデザイン」）との協業により、MS&ADインシュアランス グループ各社のコールセンターで導入可能な電話対応品質の自動評価モデルを共同開発しました。

まず第一弾として、三井住友海上が4月から「三井住友海上お客さまデスク」にて本評価モデルの導入を開始し、今後、グループ各社へ順次展開していきます。これにより、オペレータの電話対応品質のさらなる向上が図られ、これまで以上にお客さまに寄り添った対応が実現します。

MS&ADインシュアランス グループは、今後もお客さまに選ばれ信頼される保険会社を目指し、先進デジタル技術を活用した品質向上に努めていきます。

1. 本評価モデルの概要

パーソルワークスデザインのHDIサポートセンターアナリスト※に基づく評価指標を取り入れて開発した「電話対応品質の自動評価モデル」を、三井住友海上コールセンターのオペレータ評価に活用できるようアレンジしたものです。サービスマインド溢れるお客さま対応を実践しているオペレータが使う特徴的な言葉を、音声認識システムに登録し、自動で評価します。これにより、すべてのオペレータのお客さま対応を、迅速かつ均質に評価することが可能となります。

自動評価の手順は、以下の通りです。

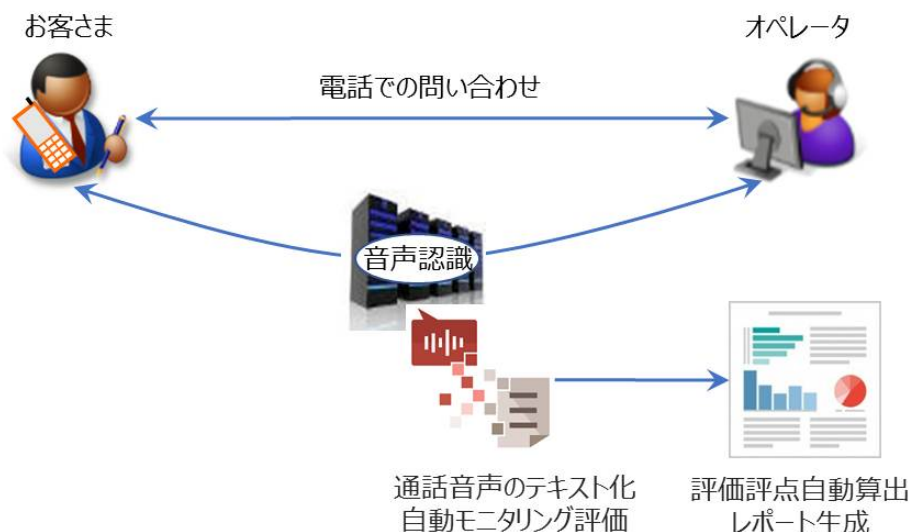
- (1) コールセンターで導入している音声認識システムを活用して、オペレータの通話音声データをテキスト化します。
- (2) テキストデータの中から、あらかじめ登録した評価対象となる言葉の有無をチェックします。
- (3) 会話の流れや評価対象となる言葉による加点・減点を行い、「オープニング」「対応作法」「質問・問題解決」「サービスマインド」「クロージング」の5つの評価項目ごとに重みづけを変えて、加減乗除で数値化します。

※HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）が顧客にとって最初の連絡先であるサポート担当者として、効果的なサービス提供のための問題解決、対応手順、コミュニケーションスキルなどを示した国際スタンダードです。

(https://www.hdi-japan.com/hdi/certification/tr_sca.asp)

2. 活用方法と期待される効果

自動評価の結果をレポートに作成し、その結果をオペレータへフィードバックします。すべての電話対応を評価することで、良い点・悪い点等をきめ細かく分析でき、さらなるお客さま対応の向上が期待されます。



3. 導入の背景

オペレータの電話対応のモニタリング評価は、これまで録音した音声を人が実際に聞くことにより評価していたため、評価する側も経験やスキルが必要であるという課題を抱えていたほか、オペレータ一人あたりの評価できる会話数も限定的でした。また、人員がそろっていても、評価基準を合わせることは非常に困難でした。

こうした中、当社グループは、パーソルワークスデザインとの協業により、より高品質なお客さま対応を実現するため、デジタル技術を活用した本評価モデルを開発しました。

以 上