

新たな手法を活用展開する 感情分析ソフトの活用法

ハッピーハート/TREE

パートナーコンサルタント 牧野 聡

感情分析ソフトを活用すると、顧客およびコミュニケーターの感情をリアルタイムかつ定量的に可視化する事が可能になり、コールセンターのマネジメント、顧客対応力に大きな効果をもたらす。どのように感情分析ソフトを活用すれば効果的なのか、実例を交えて説明しよう。

感情分析ソフトで何ができるのか

感情分析ソフトを使用すると、リアルタイムにお客様およびコミュニケーターの感情を知る事ができる。私が使用した感情分析ソフトは音声波形に含まれる情報をもとに、「平常」「喜び」「怒り」「哀しみ」の4つの項目の数値を1音声毎に確認できる。

モニタリング時に、お客様の感情を察して評価するケースもあると思う。しかし、それはあくまでも、モニ

タリング担当者の感性で行っているわけで、100%の精度があるとは言えない。また、モニタリング担当者によって評価のブレも生じ、それが評価されるコミュニケーターにとって不満を招くことが多々ある。感情分析ソフトを導入すれば、その様なブレや精度の改善が図れるわけである。またモニタリングだけではなく、お客様との会話中にお客様の感情を知る事もできる。このように、感情分析ソフトはコールセンターにおいて、さまざまな活用が可能なものなのだ。

感情分析ソフトの具体的活用事例

とは言え、感情分析ソフトを活用しているコールセンターはまだまだ少なく、活用範囲も限られているのが現状である。そこで、私はあるコールセンターと以下のような取り組みをした。

まずは、お客様の感情をリアルタイムに見ることができることから、お客様の感情に合わせたトークスクリプトを作成し、アンケート時のコミュニケー

ターの問いかけに対して、お客様の言葉（返事）だけではなく、感情によって、トークを変える試みをした。

これによって、お客様のアンケート回答率の向上を図る事ができた。また、モニタリング評価と感情分析ソフトのデータとの相関を分析し、感情分析ソフトを使用したモニタリングができないか試行してみた。分析結果をみると、一定の相関を見出す事ができたのは大きな成果であった。それ以外では、コミュニケーターのメンタル管理に使用して、モチベーションの低いコミュニケーターを早期に発見、フォローすることで、パフォーマンスの改善はもちろん、離職率の改善を図った例もある。

具体的展開案

まだまだ感情分析ソフトのコールセンターでの活用は限定的であり、十分に活かされているとは言えない。今後、感情分析ソフトを有効に使用するには、以下のような展開方法があると

PROFILE



牧野 聡

GEコンシューマーファイナンスにおいて長年、各種コールセンター・事務センターの新規立ち上げ、センター長として運営を行った後、

コールセンターコンサルタント&トレーナーとして独立。ハッピーハート/TREEなどのパートナーコンサルタントとして、大手クライアント企業のコールセンターのコンサルティング、トレーニングを実施している。
URL <http://www.happy-h.biz>

思っている。

① クレーム、トラブルの早期発見、改善

音声データを日々感情分析ソフトで解析し、お客様が「怒り」を強く感じた音声データをピックアップする。その音声をモニタリングして、対応フォローの必要性の有無、該当コミュニケーターへの指導、クレーム案件としてデータ登録（KPI、VOC）、管理する。リスクの高いコールセンターでは非常に効率的で精度の高い管理ができ、応対品質の改善にもつながる。

② 有効なトークスクリプトの作成

お客様が成約、購買された音声データを感情分析ソフトで解析し、どのようなトークで「喜び」を感じたのか、また、前後のトーク内容を確認し、そのトークおよび流れをトークスクリプト

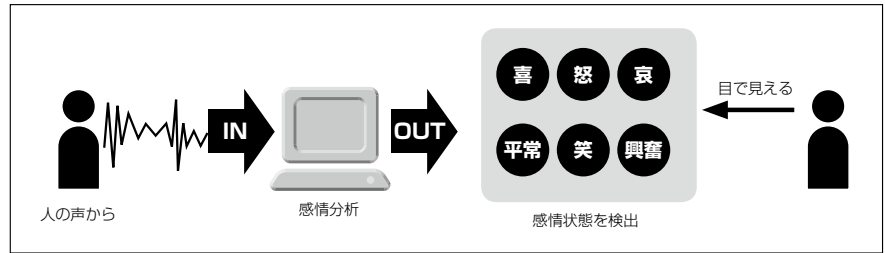


図1 感情分析ソフトとは何か？

に反映させる事で、コールセンター全体の成約、購買のアップを図る。

③ モニタリングの自動化・定量化

活用事例でも述べたが、モニタリングはコールセンターにおいて、工数がかかることとコミュニケーターの不満の温床になっている。そこで、感情分析ソフトを使用して、モニタリング評価を実施する事で大幅な工数削減及び妥当な評価が可能になる。

モニタリング評価が自動化する事になり、評価にまったくブレがなくなることになる。モニタリングレポート

はタイムリーかつ大量に見ることが可能になり、コミュニケーターは何処に改善ポイントがあるのか明確にわかるようになる。

これらは、あくまでも一例であり、感情分析ソフトについてはさまざまな活用範囲がある。既に医療分野では導入が進んでおり、お客様との会話の仕事の中心であるコールセンターにおいては、もっと早期に導入、活用を図るべきだと私は考える。ただし、まだまだ活用事例が少ないのは否めないことから、導入時にはしっかり活用

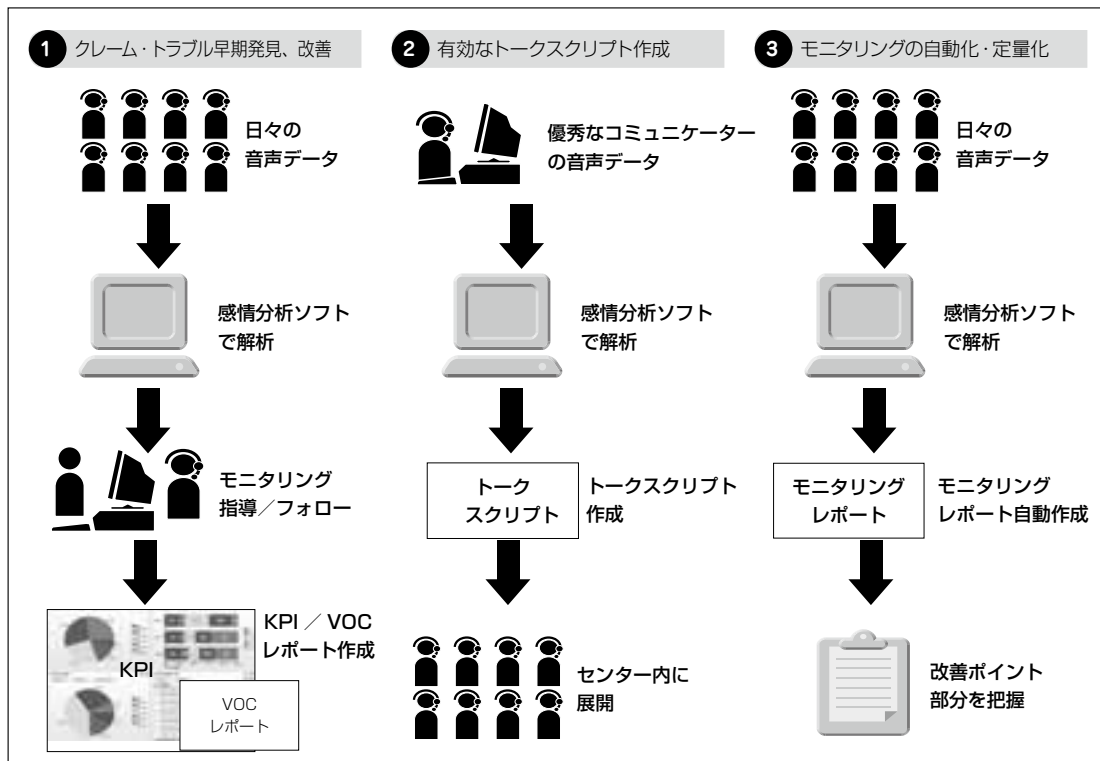


図2 感情分析ソフト活用事例

目的、その効果を見極める必要がある。私の知っている感情分析ソフトは低価格な試行導入プランもあることから、まずは試行導入をしてみてもいいだろうか。その際はしっかりと試行計画を立て、試行検証をすることが大切である。興味のある方はお気軽に下記までご連絡頂きたい。

[makino@happy-h.](mailto:makino@happy-h.biz)

biz