

PRESS RELEASE

報道関係各位

株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト
N T Tビジネスソリューションズ株式会社
ナイスジャパン株式会社
2021年11月25日

アジア初、コンタクトセンター品質マネジメントの デジタル化を実現する DX 基盤 『ONE CONTACT Quality Management』の ライセンス提供開始について

株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：室林 明子 以下、N T Tマーケティングアクト）とN T Tビジネスソリューションズ株式会社（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：上原 一郎 以下、N T Tビジネスソリューションズ）、ナイスジャパン株式会社（本社：東京都港区、日本法人社長：安藤 竜一 以下、ナイスジャパン）は、日本国内初となる BPO パートナー契約を締結し、アジア初※でコンタクトセンターにおける品質マネジメントのデジタル化を実現する DX 基盤『ONE CONTACT Quality Management』のライセンス提供を開始いたします。

※NICE 社提供の「Nexidia」と「Enlighten」を機能連携させたライセンス導入および販売展開がアジア初となります。



図1 マネジメント DX によるコンタクトセンターの課題解決

1. 背景

近年、企業における経営戦略では、コンタクトセンターを CX の戦略拠点としてプロフィットセンター化にすることが重要視されていますが、多くの国内企業では品質管理について課題を抱えています。この業界における永年課題の解決をめざし、グローバル基準の重要指標（KPI）をマネジメントする品質管理の DX 基盤『ONE CONTACT Quality Management』を活用したセンター運営を2021年10月20日にリリースいたしました。その結果、多数のクライアントからシステム提供に関するご要望をいただきまして、業界共通課題の解決に向けて本基盤『ONE CONTACT Quality Management』のライセンス提供の開始に至りました。

◆関連ニュースリリース：CXとEXの向上を支援する品質管理基盤『ONE CONTACT Quality Management』を活用した高品質なコンタクトセンターBPOの開始について

<https://www.nttact.com/info/detail/211020.html>

PRESS RELEASE

2. サービス概要

『ONE CONTACT Quality Management』は、ナイスジャパンが提供する音声ファイルやテキストデータなど非構造化データを定量化する技術「Nexidia」と AI を活用したお客さまやオペレーターの感情・行動を定量化する技術「Enlighten」をベースに、N T Tマーケティングアクトが培った品質管理の日本版汎用モデルや体系的な評価スキームを盛り込んだ、日本語に対応するアジア初のコンタクトセンター品質管理の DX 基盤です。オムニチャネルでのトータルな品質管理で、カスタマージャーニーを横断した各チャネルでのエンゲージメントを全体俯瞰することで、インサイト発見や KPI マネジメントが可能となります。これまでのコンタクトセンター業界全体の課題であった品質管理の効率化・高度化に加え、顧客満足や課題解決などをシステムでトータルに管理することでプロフィットセンター化を支援します。



図 2 『ONE CONTACT Quality Management』概要

3. 特長

(1) 対応スキルと CX マインドを多面的に解析・フィードバックする汎用型デジタル対応品質自動評価
お客さまとオペレーターの全対話データに対して、音素・感情・テキストの 3 つの統合解析機能により、「基本スキル」「コミュニケーションスキル」「CX マインド」を計 27 項目にて評価フィードバックができます。

- ・音素解析機能：声の大きさや強弱、抑揚、話速、間合い、被りなどの特徴を定量的に測定
- ・感情解析機能：肯定及び否定の感情を定量的に解析し、
お客さまとオペレーターの傾向を視覚的に表示
- ・テキスト解析機能：音声テキスト化及びテキストデータを解析し、
トレンドや重要なフレーズを視覚的に表示



図 3 デジタル対応品質評価のしくみ

(2) 品質レベルを底上げするモニタリング～評価～コーチングの包括的な E X マネジメント
設定する KPI 毎でパフォーマンスレベルを可視化するダッシュボード機能や、個人別からセンター全体までの傾向を把握することができる分析機能により、クオリティ KPI とパフォーマンス KPI を連動させた多角的なデータによる

PRESS RELEASE

品質チェックおよび改善が可能となります。各オペレーターの啓発点克服やベストプラクティスの水平展開など、個々のスキルや組織レベルに合わせた品質管理マネジメントを実現することで、働きがいのある職場づくりにむけたマネジメントサイクルをサポートいたします。

- ・ダッシュボード機能：センター全体からチーム別、オペレーター個人別でパフォーマンスレベルを定量的に可視化
- ・分析機能：クエリ機能を活用することで、全件データから絞り込んだ対象の複合的なパフォーマンス結果を抽出することが可能

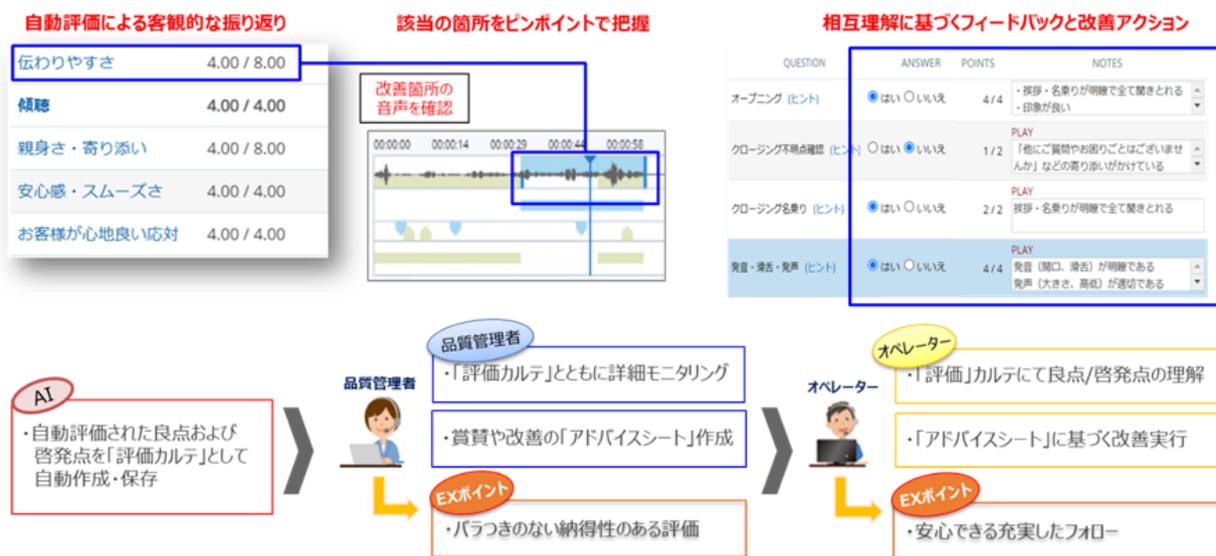


図4 モニタリングから評価、コーチングまでを一連でサポートする各機能

(3) オムニチャネル CX に対応した KPI 設計コンサルティング

組織の現状アセスメントし、目的や目標に沿った適切な KPI を再設定することで、カスタマージャーニーを横断するお客さまの問い合わせに対して、オムニチャネルでの品質管理におけるトータルマネジメントをサポートいたします。

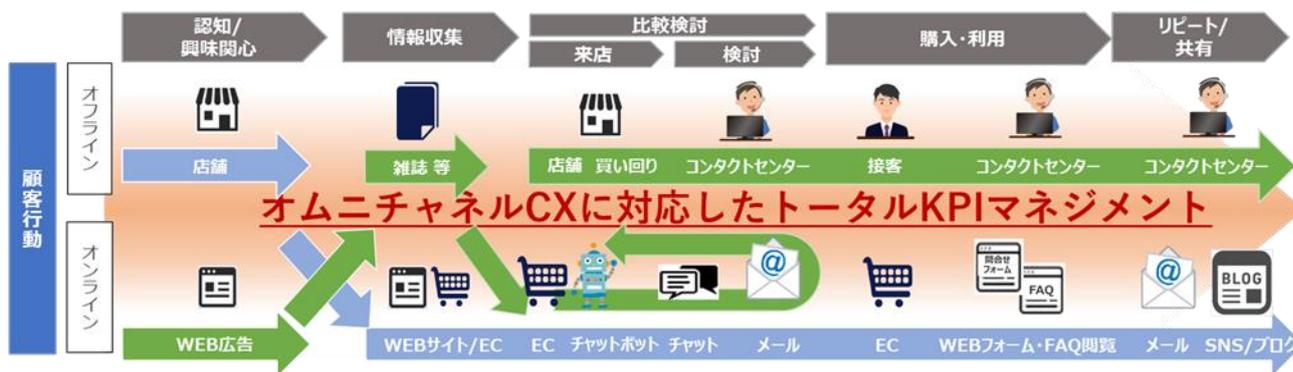


図5 オムニチャネル CX に対応したトータル KPI マネジメント

4. 提供開始について

システムライセンス月額利用料（税込）：11,000 円～/ 1 オペレーターあたり（100 名規模想定）

- ・上記に加え、お客さまのご利用環境に応じた初期費用が別途必要です。
- ・お客さまの要求仕様によっては、上記の金額で提供できない場合もございます。

PRESS RELEASE

5. 各社の役割

<NTTマーケティングアクト>

DX 基盤『ONE CONTACT Quality Management』を実装した高品質なコンタクトセンター運用およびコンサルティングの BPO ソリューションを提供いたします。

<NTTビジネスソリューションズ>

自社でコンタクトセンター運営されているお客さまへ DX 基盤『ONE CONTACT Quality Management』のライセンスおよび関連するシステム構築ソリューションを提供いたします。

<ナイスジャパン>

『ONE CONTACT Quality Management』に活用されている「Nexidia」と「Enlighten」について、導入及び運用、保守に関わるコンサルティングやサポートサービスを提供いたします。

<本事業者コメント>

■ NTTマーケティングアクト マネジメント部門 部門長 古家 丈尚

「ONE CONTACT Quality Management」を導入したコンタクトセンター運営により、センターの品質や生産性の維持向上とセンター全体の運用最適化を実現し、与えられた KPI を追いかけるだけでなく、能動的に新たな KPI を提案する共創型のコンタクトセンター運営をクライアントと共に実現いたします。



■ NTTビジネスソリューションズ バリューインテグレーション部門 部門長 宮奥 健人

自社でコンタクトセンターを運営するクライアントに「ONE CONTACT Quality Management」のライセンス及び関連システムの提供を通じて、顧客ロイヤルティや LTV 向上などトータルな CX 向上に貢献する様々なプロセス改善をサポートいたします。



■ NICE APAC President Darren Rushworth

サービスチャネルにおいてお客さまとのつながりを築くエージェントの能力は、全体的な顧客体験の向上に必要不可欠です。NTT マーケティングアクト社とのパートナーシップにより、エージェントの特定の行動を評価することで顧客体験の向上につなげる独自の AI ベースの新しいモデルが誕生しました。これは日本で初めてのことであり、NTT マーケティングアクト社の業界内評価の向上に対してお役に立つと思っております。



6. 今後の展開

『ONE CONTACT Quality Management』のさらなる展開に向けて、導入コンサルティングから現場運用、さらにはマネジメントプロセスの改革まで、経営に貢献する伴走支援を実施いたします。

また同時に、コンタクトセンター業界共通のめざすべき CX 向上にむけて、クライアントやパートナーと共に業界全体の価値向上に貢献していきます。

PRESS RELEASE

【本件に関するお問い合わせ先】

■ N T Tマーケティングアクト

カスタマーソリューション事業推進部 [担当：米林・井上・辻井]

Mail : cc_info@nttact.com

■ N T Tビジネスソリューションズ

バリューデザイン部 バリューインテグレーション部門 CX コンサル担当[担当：鈴木・小林・武内]

Mail : aqstage_ipcc@west.ntt.co.jp

■ ナイスジャパン株式会社

Japan Marketing & Project Manager ミンキネン詩穂

Mail: shiho.minkkinen@nice.com

広報事務局（共同ピーアール内） [担当：小林、兪（ゆう）、上段、上瀧]

TEL : 03-6260-4853 Mail : nicejapan-pr@kyodo-pr.co.jp