

2021年2月15日  
株式会社 NTT ネクシア

## 機能拡充した VOC 分析サービスで企業ニーズにお応えします

～音声認識分析ツールと当社の経験・ノウハウの活用により分析機能を拡充～

株式会社 NTT ネクシア（以下、NTT ネクシア、代表取締役社長：高美 浩一）は、当社の VOC（お客様の声）分析サービスの機能をより拡充し、企業の様々なニーズにお応えできる幅広い分析メニューを取り揃えたサービスとして、提供を開始しました。

### 1. 背景

VOC 分析サービスは、宝の山と呼ばれる「お客様の声」を見える化することで、お客様の満足度向上や売上拡大、商品開発などの様々な事業活動に活用できることから、企業の導入ニーズは益々高まっております。その一方で、高機能化する音声認識・分析ツールの価格面や専門的な分析要員の確保も必要となることから、導入に踏み切れない企業が多いことも実情です。

NTT ネクシアでは、こうした企業から気軽にご利用いただくため、これまで当社が提供してきた VOC 分析サービスに各種ツールを組み合わせることで機能の拡充を図り、低廉な価格で利用可能な簡易分析から商品開発やマーケティングへの活用にも対応する高度な分析まで、企業のニーズにお応えできる幅広いメニューを取り揃え、この度サービス提供を開始するものです。

### 2. サービスの概要

NTT ネクシアが提供する VOC 分析サービスに、音声認識テキスト化ツールとテキスト分析ツール、当社の経験とノウハウを組み合わせることで機能の拡充を実現しました。

サービスの利用をご希望される企業様には、コンタクトセンター等で録音された音声をお預かりし<sup>※</sup>、音声認識テキスト化ツールにより音声をテキスト化したのち、当社の分析専門チームがテキスト分析ツールを駆使しながら、NTT ネクシアが有する多様な経験とノウハウを活かして企業様のニーズに即した分析を行うことにより、経営や事業活動の向上にお役立ていただくサービスです。

※ 録音の仕組みがない企業様には、通話録音システムをレンタル（有償）いただくことも可能なため、高額の音声認識システムを導入せずに、音声認識精度を実感していただけます。

### 3. 分析メニュー

企業の様々なニーズにお応えするため、低廉な価格で簡易な分析から企業が抱える経営課題に即した分析に至るまで、幅広いメニューを取り揃えました。また、分析が可能な内容をメニュー名称としてあらかじめリスト化することで、サービスの利用を検討されている企業様にもわかりやすくお気軽にご相談いただけるようにいたしました。

なお、分析結果に基づき、コンタクトセンターマネジメントやオペレーションの改善・提案、当社によるセンター要員の派遣からコンタクトセンターの受託にも対応いたします。

#### <分析メニュー一覧>

No	分析メニュー
簡易分析	
1	簡易コールリズン分析
生産性向上	
2	保留分析
3	FAQ 抽出・分析
4	ファーストトーク分析※1
5	トークプロセス分析※2
6	チャネル最適化分析
7	ハイパフォーマー分析
8	解約理由分析
9	NGワード分析
10	チャンスワード分析

No	分析メニュー
製品企画・品質管理	
11	接客・サービス評価分析
12	商品評価分析
13	価格評価分析
14	解約理由分析
15	トレンドアラート
販売戦略・新商品企画	
16	ブランドイメージ分析
17	競合商品分析
18	WEB ページ評価分析
19	店舗・設備評価分析
20	プロモーション評価分析

※1 対応の冒頭を分析し、お電話の用件を中心に分析します。(簡易コールリズン分析の詳細版)

※2 対応の会話の過程をフローにし、会話の適切さ、多様性などを分析します。

※3 分析メニューは開発中のものも含まれますが、企業様のニーズに応じて提供いたします。

NTT ネクシアは、クライアント様とそのお客様のコミュニケーションをデザインするコンサルティング力を活かし、今後も、お客様や多種多様な業界の課題に沿ったソリューションをご提案し、その解決をサポートさせていただけるよう努めてまいります。

<本件に関するお問い合わせ先>

■企業・一般の方

デジタルトランスフォーメーション推進室

担当：高橋／福光／斎藤

E-mail：[NEXIA\\_VOC@ml.ntt-nexia.co.jp](mailto:NEXIA_VOC@ml.ntt-nexia.co.jp)

■報道関係の方

企画サービス本部 企画経理部門 企画・広報担当

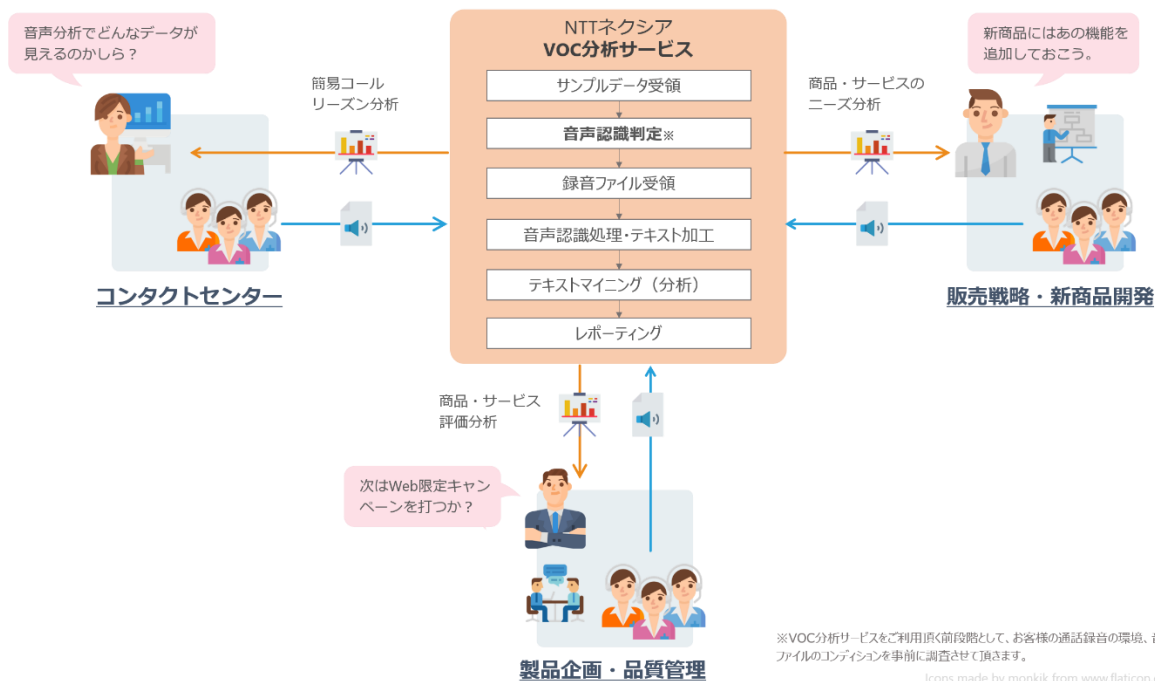
担当：音羽／加藤

TEL：011-212-1419

## 別紙

### <機能拡充した VOC 分析サービスのイメージ>

#### <サービスイメージ>



### <分析メニューの活用例>

#### ■簡易コールリターン分析

通話内容の「話題」にフォーカスし、全体概要を分析・見える化します。手軽かつ短期間でコール分析をご利用いただけます。

#### 〔分析内容〕

- ・話題構成(通話内容の話題別の構成比率)
- ・話題別平均通話時間
- ・話題別話者比率(オペレータとお客様の話している量の比率)
- ・話題別話速(通話の話すスピード)

#### 〔価格〕

20万円～（1,000 コールのテキスト化・簡易レポート）