

2021年12月23日

SCSK株式会社

---

## 「VOiC Finder」の PoC および月額基本利用料 無償キャンペーンを先着 10 社様に開始！

---

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)は、自社製品である VOC 分析用テキストマイニングツール「VOiC Finder(ヴォイス ファインダー)」のクラウドサービスおよび機能強化版提供を 2022 年 1 月より開始します。この販売開始を記念し、2022 年 3 月末までお客様からテキストデータをお預かりして分析結果をお返す「お試し分析」を提供し、導入の前に無償で検証いただけるキャンペーンを実施します。

さらに 2022 年 3 月までにご成約となった場合、月額基本利用料を半年間無償とするキャンペーンを実施します。

### 1. 「VOiC Finder」の概要

「VOiC Finder」は、コンタクトセンターに集まる VOC をリアルタイム分析するために、SCSKが 2016 年 5 月にリリースしたテキストマイニングツールです。

VOC 分析では高精度な分析結果を出力することが求められます。精度が低いと導き出した分析結果から得られる課題やニーズが曖昧な分析となりその後の正しいアクションが取れなくなります。

「VOiC Finder」は日本語文法として成立していなくても、「人であれば意図を読み取れるような“話しことば”」の分析をSCSK独自のAIエンジンにより可能としているツールです。

一般的なテキストマイニングツールは文章の分類／カテゴリー分けが主な機能ですが、「VOiC Finder」は、分類を正確に行うだけでなく、「話しことば」上の「表記ゆれ」まで配慮した、文章中の特定の言い回しの発見／抽出を得意としているため、「営業アセスメントにおける成約率UPのためのポイント抽出」「お客様ご不明点発見からユーザビリティ改善／入電量の削減」など、利用目的に沿った、さまざまな分析を可能にしています。

<VOiC Finder 製品サイト>

[https://www.scsk.jp/product/common/voic\\_finder/index.html](https://www.scsk.jp/product/common/voic_finder/index.html)

### 2. クラウド型サービス提供の背景と機能強化の概要

先般音声認識システムが普及し、素早く手軽にVOC分析を行いたいというニーズが急増していることに対応するため、今回クラウド型でのサービス提供を開始します。これによりお客様にシステム導入負担をかけることなく、即時利用可能な環境を提供します。

また今回の機能強化では、業績および顧客満足度向上を実現するにあたり、コンタクトセンターにおいて活用頻度の高い以下の 4 つの分析画面を提供します。

- (1)「対応品質評価」:個々の会話の癖や注意点を対応の全件で可視化させ、適切な会話に近づけるフィードバックの材料を抽出します。企業としての品質・満足度だけでなくオペレーターの満足度向上につながります。
- (2)「保留理由分析」:保留と保留内容を可視化させ、オペレーターの知識不足となっている箇所を補完するための材料および FAQ 改善などプロセス改善を検討するための材料を抽出します。
- (3)「コールリーズン分析」:お客様との会話要点を抽出します。ACW<sup>※1</sup>削減だけではなく、お問い合わせの相互関連の発見を支援します。
- (4)「VOC 分析」:お客様の不便や改善期待を抽出します。お客様の利便性向上に寄与する分析結果を提供します。

さらに、一連の分析作業を機能強化<sup>※2</sup>し、作業効率を向上させました。

※1 After Call Work の略で、お客様との電話対応終了直後に行う作業の総称

※2 当社内での機能強化前の製品との分析作業比較検証において約 30%の作業効率アップを確認

### 3. 提供価格

月額基本利用料:35万円<sup>※3</sup>(税別)⇒**2022年3月までにご成約で、半年間無償にて提供**  
(先着 10 社様まで)

※3 5年間継続利用が前提です。

別途初期費用が必要です。分析データ量に応じて従量課金となります。また、①「対応品質評価」、②「保留理由分析画面」、③「コールリーズン分析画面」、④「VOC 分析画面」利用の際はオプション費用が別途必要となります。

### 4. 販売目標

今後3年で150社へのサービス提供を目指します。

### SCSKグループの「次世代型デジタルコミュニケーション」への取り組み

SCSKは「デジタルコミュニケーションでビジネスを飛躍的に成長させる」サービス「altcircle」を2020年12月3日から提供しています。

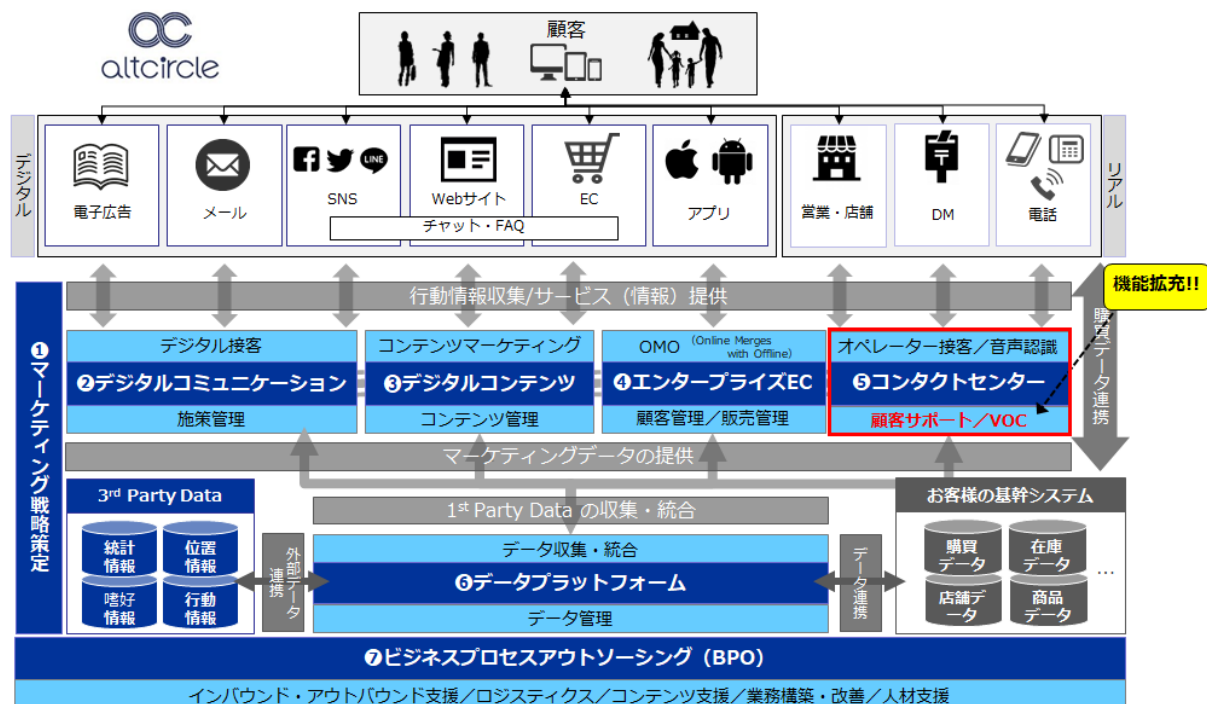
「altcircle」は集客・接客・販売・アフターフォローといったお客様接点において、コンサルティング、システム、運用支援、アウトソーシングなどをワンストップで提供するサービスです。

コンテンツ、コミュニケーション、Eコマース、コンタクトセンターなどのソリューションを有機的に組み合わせ、お客様のデジタルシフト、ビジネスの拡大に寄与します。

「VOiC Finder」は、「altcircle」の中のコンタクトセンターソリューションに位置づけられるもので、コンタクトセンター運用の効率化・高度化に加え、お客様のマーケティングやプロモーションに有益なデータを生み出すことを視野にサービス拡充を図りました。

<https://www.altcircle.jp/>

## CX センターサービス『altcircle』全体像



## SCSKグループの「DX 事業化」への取り組み

SCSKグループ中期経営計画(FY2020~2022)の基本戦略の1つ「DX 事業化」において、「モビリティ領域」「金融サービスプラットフォーム領域」「ヘルスケア領域」「CX(カスタマーエクスペリエンス)領域」を4つの重点領域としています。本件は「CX 領域」における取り組みです。

・プレスリリース「SCSKグループ中期経営計画(FY2020~2022)を策定」

[https://www.scsk.jp/news/2020/press/management/20200428\\_3.html](https://www.scsk.jp/news/2020/press/management/20200428_3.html)

## 本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

CXセンター CX営業部 第一課 増田

TEL:06-6223-6131

E-mail:[VOiC-Support@ml.scsk.jp](mailto:VOiC-Support@ml.scsk.jp)

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

企画本部 広報部 後藤

TEL:03-5166-1969

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。