



ズィーバーコミュニケーションズ
コンタクトソリューション事業部
部門長 (事業責任者: シニアマネージャー)
福田 琢磨 氏

ZeeVaa が描く コンタクトセンターの将来: 業務効率化と成長戦略

E-01

2024
11.21 THU 10:30-11:15
サンシャインシティ・文化会館ビル

2024年11月21日
ズィーバーコミュニケーションズ株式会社
コンタクトソリューション事業部
福田琢磨
ソリューション事業部
野口 博之

1. セミナーの概要
2. 講師紹介
3. 会社紹介
4. セミナーPart 1～CCビジネス戦略セミナー Episode2
5. セミナーPart 2

1. セミナーの概要

Part	セミナータイトル	概要
Part 1	「CCビジネス戦略セミナー Episode2」 お客様課題解決に貢献！ NICE社Cxoneが実現する コンタクトセンター運用課題克服！	パートナー企業のNICE社Cxoneが実現する「オペレーターサポート」に対する可能性（RPA、自動翻訳、自動サマリー、マルチチャネル）を紹介いたします。 マルチチャネルの紹介では、自社製品のdeコ ンタクトシリーズとの連携もご紹介いたします。
Part 2	AI・RPAを使った未来のコンタクトセンター	AIやRPAがコンタクトセンターに与える影響を簡単に紹介し、その背景と目的についてお話 します。 次に、活用実例、「システム構築のサポート」として、コールフローの最適化における課題とそれ に対する解決策の提案を説明いたします。

2. 講師紹介

氏名 : 福田琢磨 (ふくだたくま)

略歴 :

埼玉県出身

1992年4月 県立高校卒業。単身渡豪 (B,of Science (Zoology) 、M,of Commerce (Information Management))

1999年4月 帰国。日本情報システム株式会社 (JIEC⇒のちにSCSKに吸収合併) に入社

2000年 社員会会長就任

2004年 医療系企業に入社。IT部門長就任

2006年 個人事業主転身

2007年2月26日 結婚

2007年3月1日 フリーのPMとしてZeeVaaの各種案件に従事開始

2014年6月2日 ズィーバーコミュニケーションズ株式会社に入社

マネージャー～サブシニアマネージャーとして、新卒採用、品質改善、新人教育、評価制度、ケア面談、社員教育 などの各種改革事業に従事

2022年7月 (本格的事業部制スタート) コンタクトソリューション第一事業部 シニアマネージャーに昇格

2023年 正月から入院

2024年7月 新組織体制の「コンタクトソリューション事業部」部門長 (事業責任者 : シニアマネージャー) に就任

趣味 : 吹奏楽、エンターテイメント鑑賞 (プロレス、ラグビー、音楽ライブ、漫画など) 、コレクション

心配事 : 娘 (6歳) に嫌われないか

ズィーバーコミュニケーションズとは…

会社紹介

3. 会社紹介（会社概要）

社名	ズィーバーコミュニケーションズ株式会社 ZeeVaa Communications Inc.
設立年月日	2001年10月2日
代表	代表取締役社長 佐藤 延男
資本金	35,910,000円
社員数	43名（役員含む、2024年11月現在）
所在地	〒105-0001 港区虎ノ門1-10-5 KDX虎ノ門1丁目ビル8F（受付11F）
TEL / FAX	050-5490-9866
総合受付	info@zeevaa.com

2. 会社紹介 (事業案内)

事業案内 Products & Service



クラウドサービス



- コンタクトセンター向け
CTIシステム構築/開発コンサルティング業務
- コンタクトセンター向け
CTIシステム運用コンサルティング/トレーニング

自社製品・サービス



- コンタクトセンター向け
CTI/CRM
IVRシステム
各種ドライバ開発
- サービス開発
 - 地図deコンタクト
 - 壁deコンタクト
 - ピカッdeコンタクト

ソリューション



- コンタクトセンター関連技術コンサルティング
- コンタクトセンター向けソフトウェア開発
- RPA導入支援
- コンタクトセンター及び構築ベンダー様への技術者提供
- AWSを利用したシステム構築

海外・オフショア開発



- オフショア開発のコーディネート
- オフショア開発のコンサル・マネジメント
- BSEの提供

相談

- ご要望ヒアリング
- 最適なコンタクトセンターシステムのご提案

構築

- 音声基盤構築
- 周辺サービスのコーディネート

アフター フォロー

- ご利用状況のヒアリング
- 課題解決のご提案

「CCビジネス戦略セミナー Episode2」
お客様課題解決に貢献！
NICE社CXoneが実現する
コンタクトセンター運用課題克服！

コンタクトソリューション事業部
部門長（事業責任者）
福田琢磨

1. コンタクトセンター運用における課題
2. CXoneの可能性
 - ① マルチチャネル対応とピカッdeコンタクト
 - ② 業務自動化(CXone AutoSummary/AutoTranslation)
 - ③ RPA(NEVA)
3. まとめ

コンタクトセンター運用における課題

想定される課題と課題改善に向けて

コンタクトセンター運用時の課題

- ① オペレーター不足
- ② 電話がつながりにくい
- ③ 生産性が上がらない
- ④ 問い合わせが多様化
- ⑤ 在宅勤務に対応

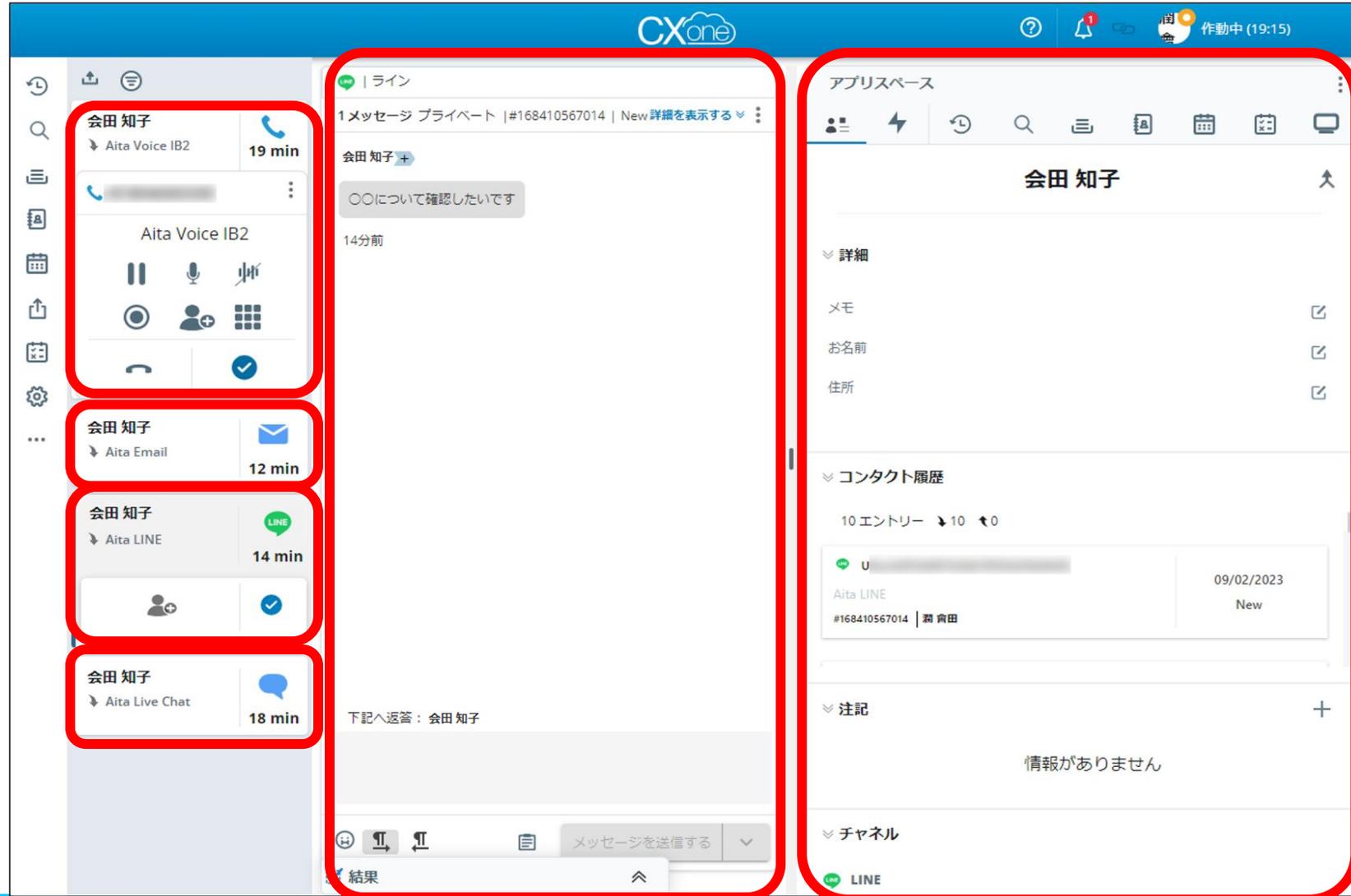
課題改善

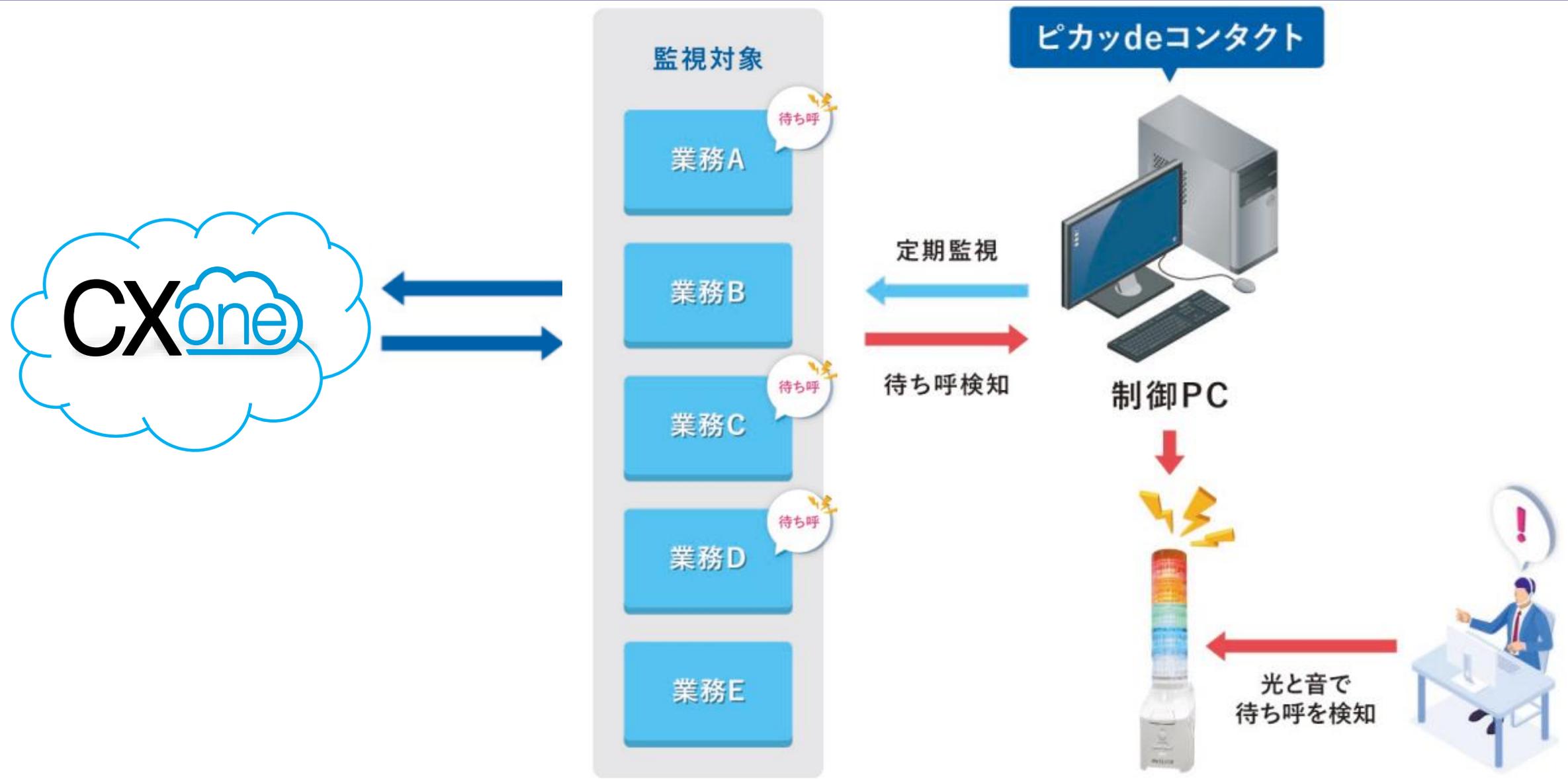
CXone拡張機能およびdeコンタクトシリーズの有効利用で運用課題を克服し、事業拡大へ！

CXoneの可能性①

オムニチャネル（LINE/メール/音声） deコンタクトシリーズデモンストレーション

ブラウザ上で動作するオペレーター向け統合クライアント





LINE連携を主とした、オムニチャネル・デモンストレーション、
CXone + ピカッdeコンタクト連携のデモンストレーション をご紹介いたします。

デモンストレーションシナリオ

『車で家族旅行中のズーバー次郎さんが交通事故に巻き込まれてしまいました！
「ナイス自動車保険」に加入していた、次郎さんは、
問い合わせ窓口が「LINE」に対応していることを思い出し、
事故の状況を確認しながら、まずは「LINE」で問い合わせを開始することにしました・・・』

CXoneの可能性②

業務自動化(CXone AutoSummary/ CXone AutoTranslation)

話者分離によるリアルタイムテキスト化

通話内容の要約

Conversations / 会話

Agent / エージェント

お待たせしました担当の清水でございます。

Customer / お客様

すみません、山崎と申します。お世話になります。

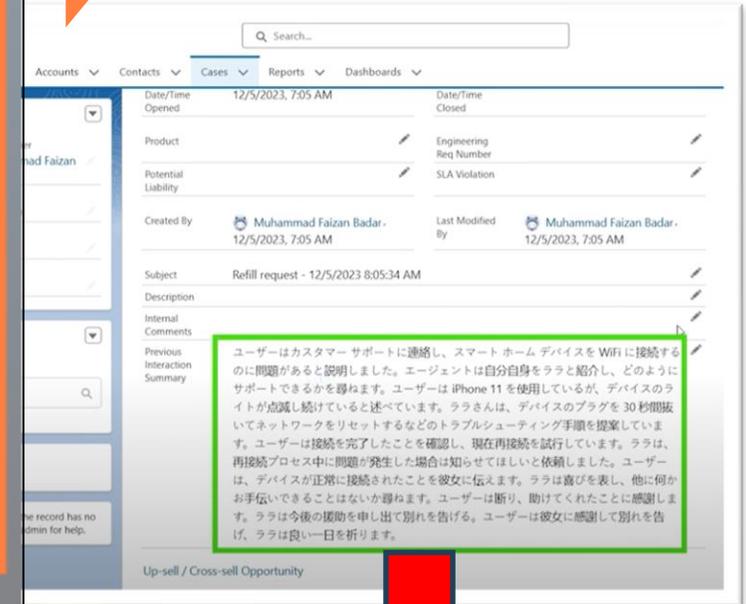
Agent / エージェント

こちらこそお世話になっております。

Summary / まとめ

お客様のクレジットカード紛失に伴う支払いトラブルについて、清水担当は12月の引き落としに関してクレジットカード会社からの連絡があったことを説明し、1月9日に振り込み用紙を発送する予定であり、振込期限は2月15日までとお知らせしました。お客様は迅速に対応することを約束し、その後には特に質問や心配事はないと伝えました。清水は今後もしよろしくお願いと感謝の言葉を述べ、お客様も「ありがとうございました」と言って通話を終えました。

要約結果を CRM に自動連携



テキスト化の結果一覧

要約結果

ACW (後処理時間)を
大幅に削減

バッチ処理によるテキスト化も可能

Diagram showing the CXone AutoTranslation workflow: Customer (Korean) ↔ CXone ↔ Operator (Japanese) ↔ Aa あ ↔ Headset icon.

お客様：韓国語 **オペレーター：日本語**

クイックリプライ
AI支援翻訳サービスを使用していますので、しばらくお待ちください。
詳細を取得するまでお待ちください。

サポート言語：65か国語以上

Arabic (Ar) - 🇸🇦	Bangla (Bn) - 🇬🇧	Bulgarian (Bg) - 🇬🇩	Czech (Cs) - 🇨🇪	Danish (Da) - 🇩🇰	Dutch (Nl) - 🇳🇱
English (En) - 🇺🇸	Finnish (Fi) - 🇫🇮	French (Fr) - 🇫🇷	French (Fr-ca) - 🇨🇦	German (De) - 🇩🇪	Hindi (Hi) - 🇮🇳
Indonesian (Id) - 🇮🇩	Italian (It) - 🇮🇹	Japanese (Ja) - 🇯🇵	Kannada (Kn) - 🇮🇳	Khmer (Km) - 🇰🇲	Korean (Ko) - 🇰🇷
Malayalam (Mi) - 🇮🇳	Marathi (Mr) - 🇮🇳	Polish (Pl) - 🇵🇱	Portuguese (Pt-br) - 🇧🇷	Portuguese (Pt-pt) - 🇵🇹	Romanian (Ro) - 🇷🇴
Russian (Ru) - 🇷🇺	Spanish (Es) - 🇪🇸	Swedish (Sv) - 🇸🇪	Tamil (Ta) - 🇮🇳	Telugu (Te) - 🇮🇳	Thai (Th) - 🇹🇭
Turkish (Tr) - 🇹🇷	Ukrainian (Uk) - 🇺🇦	Vietnamese (Vi) - 🇻🇳	more coming soon...		

Message history:
2024/2/20 13:18:11: お待たせしました担当の清水でございます。✔
2024/2/20 13:18:25: こんにちは、フライトを予約したいです。
2024/2/20 13:18:30: ありがとうございます。旅行の日程はお決まりでしょうか？✔
2024/2/20 13:18:49: 今週土曜日の10時発の便をお願いします。
2024/2/20 13:18:55: お席や通路側、窓側どちらがよろしいでしょうか？✔

メッセージを入力... インターアクト CX にお問い合わせ

外国語で話すと、日本語訳がオペレーターの画面に表示される

日本語で話すと、外国語に変換された音声がお客さま側に聞こえる

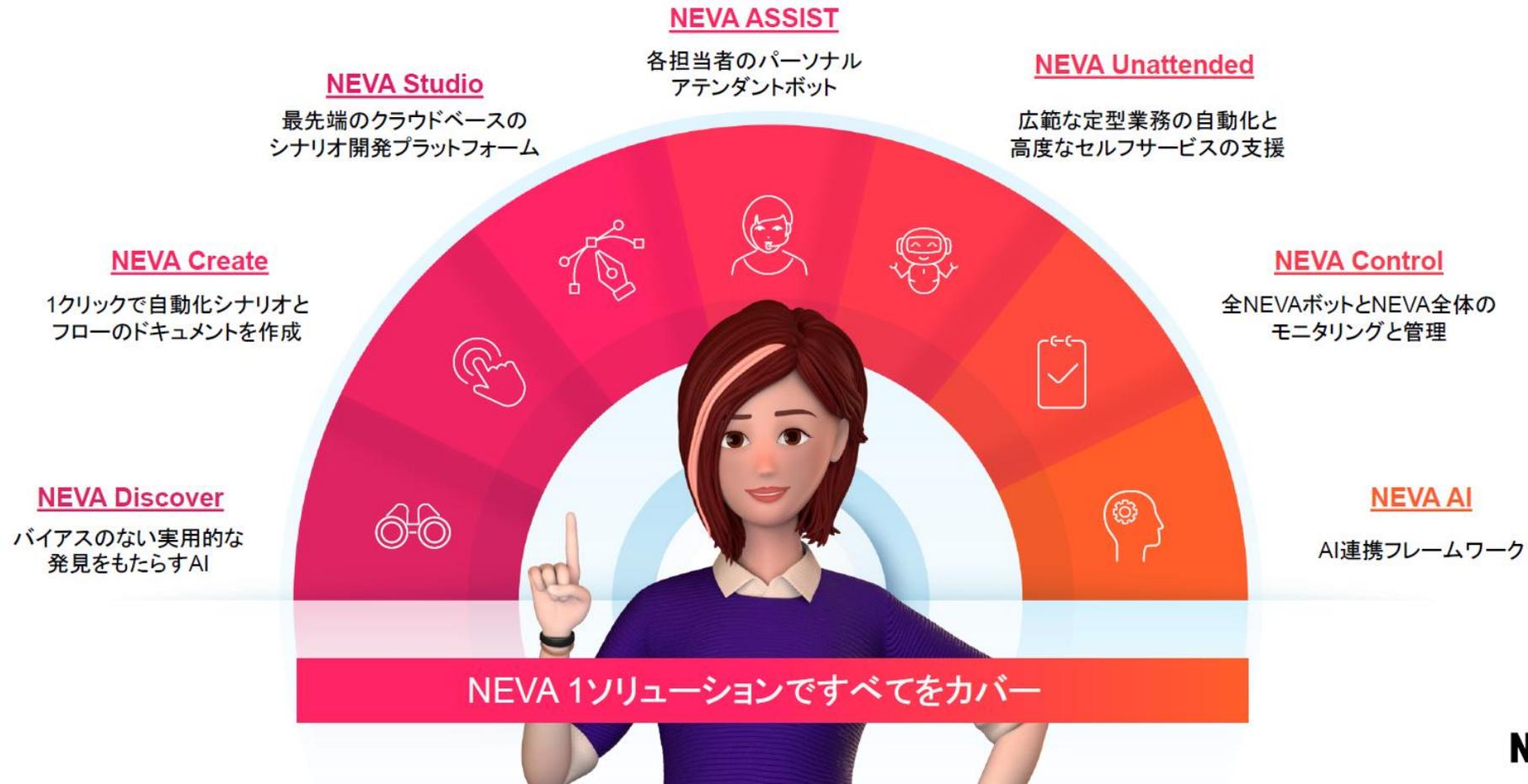


CXoneの可能性③

RPA(NEVA)

NEVA

業務効率と顧客満足度を向上させる全方位RPAソリューション



2. CXoneの可能性 NEVAご紹介



まとめ

コンタクトセンター運用課題の克服～CXoneの可能性

NICE CXoneの拡張機能で運用課題を解決

NO	検討課題	対応策	主な提案機能	メリット
1	オペレーター不足 (オペレータの負荷の削減)	通話中の音声をリアルタイムでテキスト化し、オペレータのACW時間を削減	Cxone AutoSummary NEVA	<ul style="list-style-type: none"> メモを取る必要がなくなる 聞き間違い、書き違いを防止できる 後処理時間を削減できる テキスト情報を円滑に共有できるのでエスカレーションしやすい
2	電話がつながりにくい	オペレーターの生産性をあげながら、顧客のアクセスルートを多様化し改善	Cxone オムニチャンネル連携 AutoSummary ピカッdeコンタクト	<ul style="list-style-type: none"> オペレーターの生産性向上 お待たせ時間の短縮化
3	生産性が上がらない (サービスレベル均一化)	通話内容をテキストで要約し入力業務のサービスレベルが均一化され、SVの確認工数も削減可能 自動翻訳機能で海外言語への対応レベルも均一化可能	Cxone AutoSummary AutoTranslatoin NEVA	<ul style="list-style-type: none"> 入力内容の品質を一定に保てる 通話内容の大切な部分の抜け漏れがなくなる 品質が向上するのでオペレーターの教育・指導を効率化できる 録音を聞き起こす業務が削減できる
4	問い合わせの多様化	通話中にリアルタイムで翻訳結果を表示することにより、外国語対応オペレータを支援する オムニチャンネルを導入し、複数のチャンネルに対応	Cxone AutoTranslatoin オムニチャンネル連携	<ul style="list-style-type: none"> 外国語をリアルタイム翻訳表示確認できる Quick Reply機能で正確な外国語を発信できる 多少化するアクセスルートへの対応
5	在宅勤務	Cxoneの導入により実現可能	CXone 地図deコンタクト	<ul style="list-style-type: none"> セキュアな在宅勤務環境の提供

NICE CXoneの拡張機能で運用課題を解決

NO	検討課題	対応策	主な提案機能	
1	オペレーター不足 (オペレータの負荷の削減)	通話中の音声をリアルタイムでテキスト化し、オペレータのACW時間を削減	Cxone AutoSummary NEVA	<ul style="list-style-type: none"> • 音声認識の精度向上により、音声認識の必要がなくなる • 音声認識の精度向上により、音声認識の必要がなくなる • 音声認識の精度向上により、音声認識の必要がなくなる
2	電話がつながりにくい	オペレータの生産性をあげながら、顧客のアクセスルートを多様化し改善	Cxone	<ul style="list-style-type: none"> • お待ち時間の短縮化 • お待ち時間の短縮化 • お待ち時間の短縮化
3	生産性が上がらない (サービスレベル均一化)	通話内容をテキストで要約し入力業務レベルが均一化し、SVの確認工数の削減	AutoSummary NEVA	<ul style="list-style-type: none"> • 入力内容の品質を一定に保てる • 通話内容の大切な部分の抜け漏れがなくなる • 品質が向上するのでオペレータの教育・指導を効率化できる • 録音を聞き起こす業務が削減できる
4	問い合わせの多様化	通話中にリアルタイムで通話内容を表示することにより、外国語対応オペレータを支援する	Cxone AutoTranslator オムニチャンネル連携	<ul style="list-style-type: none"> • 外国語をリアルタイム翻訳表示確認できる • Quick Reply機能で正確な外国語を発信できる • 多少化するアクセスルートへの対応
5	在宅勤務	Cxoneの導入により実現可能	CXone 地図deコンタクト	<ul style="list-style-type: none"> • セキュアな在宅勤務環境の提供

Step5 : NEVA導入

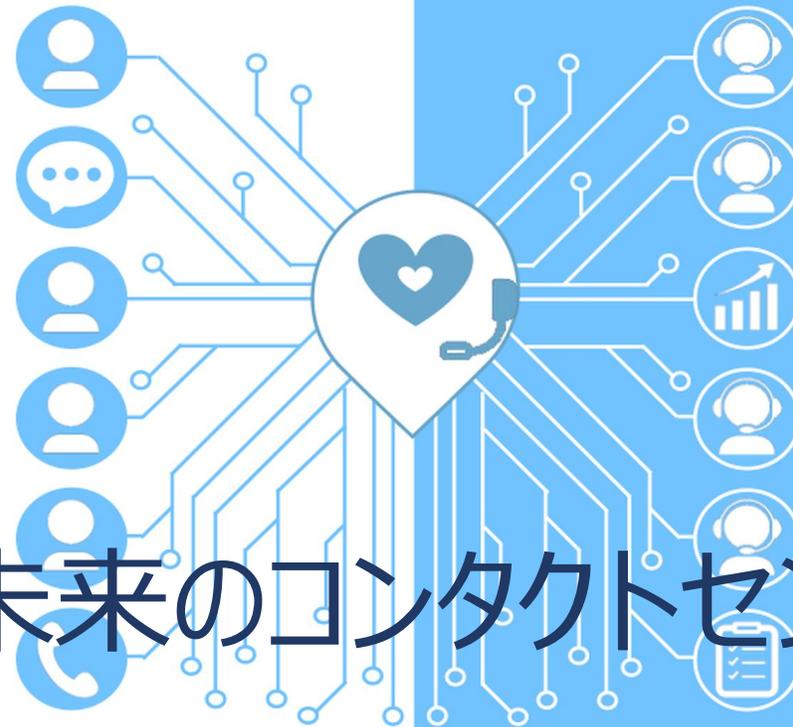
Step4 : Auto Translation導入

Step3 : Auto Summary導入

Step2 : オムニチャンネル化

Step1 : CXone導入

AIでつなく やさしい
コンタクトセンター
～jeeba-コミュニケーションズ～



AI・RPAを使った未来のコンタクトセンター



ソリューション事業部
サブシニアマネージャー
野口博之

1. 未来のコンタクトセンター
2. 近い未来のコンタクトセンター
3. ZeeVaaが考える近い未来のコンタクトセンター
4. まとめ

未来のコンタクトセンター

みんなが考える未来のコンタクトセンター

未来のコンタクトセンターの主要機能とその役割

自然言語処理（NLP）と音声認識の高度化

感情と行動のリアルタイム分析

パーソナライズ対応

自己学習と自動改善



■まとめ

優れたAI、分析結果によってオペレーター業務は自動化され、未来のコンタクトセンター運営は「ほぼ自動化」へ向かう。



近い未来のコンタクトセンター

AI/RPAを活用したコンタクトセンターの発展

■まとめ

近い未来のコンタクトセンターの全体像

統合型プラットフォーム

ハイブリッド型運用

プロアクティブなサービス

リアルタイムデータ活用

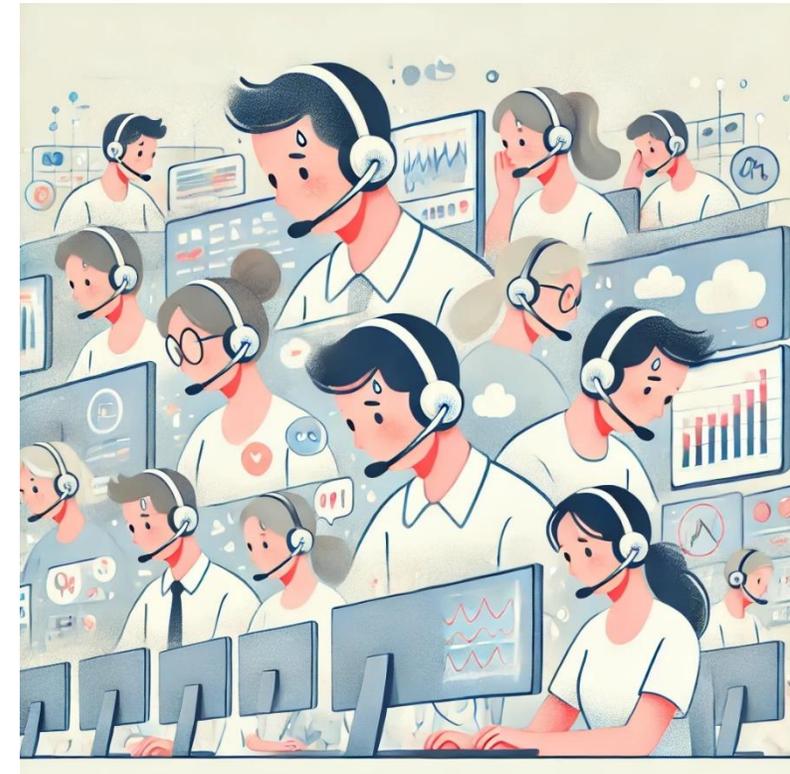


ZeeVaaが考える 近い未来のコンタクトセンター

AIでつなぐやさしいコンタクトセンター

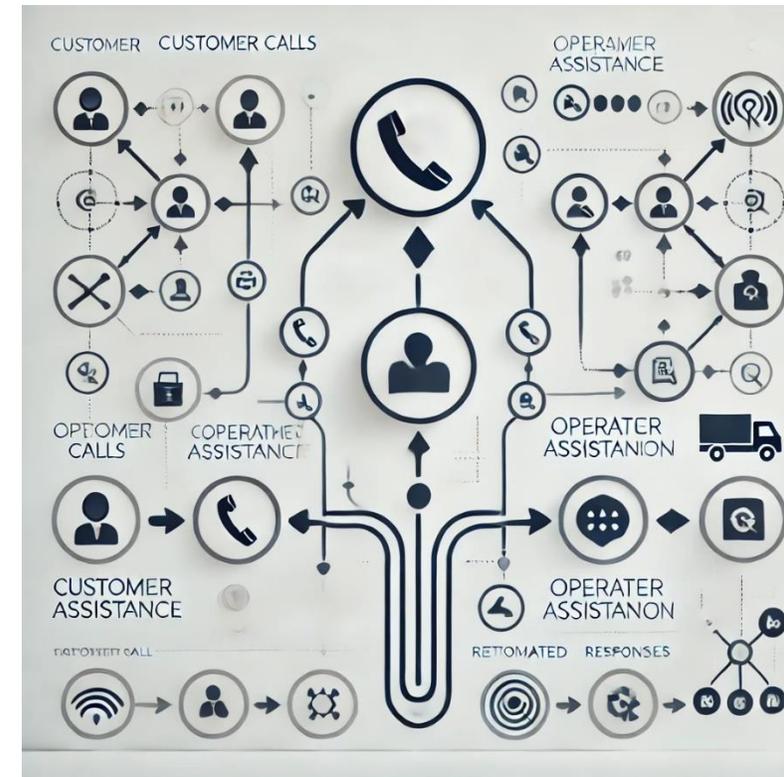
■ なぜオペレーター支援が多いのか？

- ① 課題解決に直結
- ② 業務の特性
- ③ 顧客体験向上



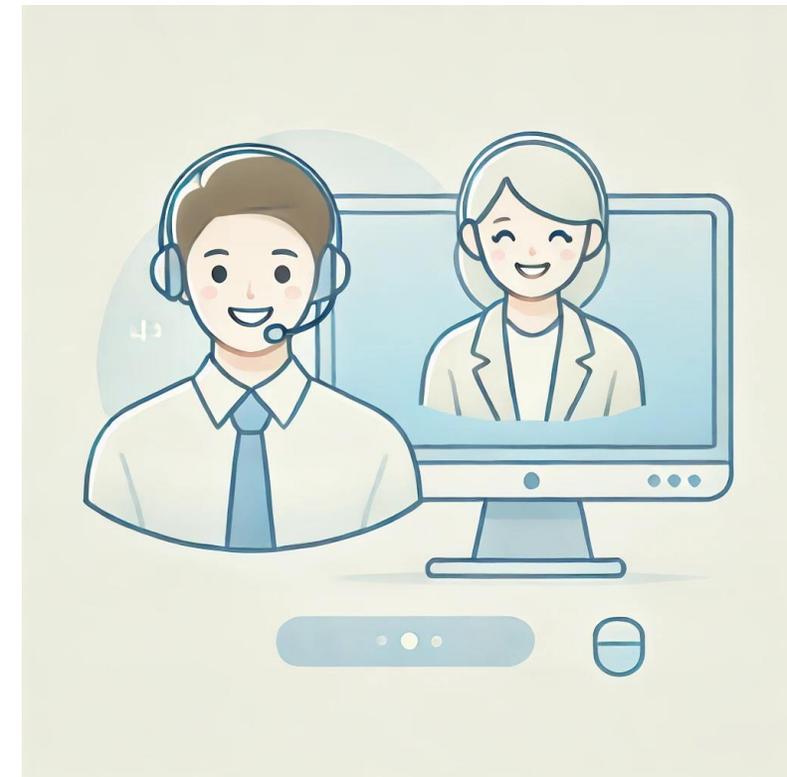
■ コールフローとは

- ① 顧客からの問い合わせがどのように処理され、対応されるかの一連の流れや手順を指します。具体的には、顧客がコンタクトセンターに電話をかけてから問題が解決されるまでのプロセスを視覚的に示すものです。
- ② コールフローの構成要素
 - I. 問い合わせの受付
 - II. 自動応答とルーティング
 - III. オペレーターへの引き継ぎ
 - IV. 対応内容の処理と解決策の提供
 - V. フォローアップと記録



■ コールフローの最適化

- ① 顧客ニーズや問い合わせ内容の変化
- ② 業務効率の向上とコスト削減
- ③ 顧客満足度の向上



■ コールフロー自動生成システムの構想

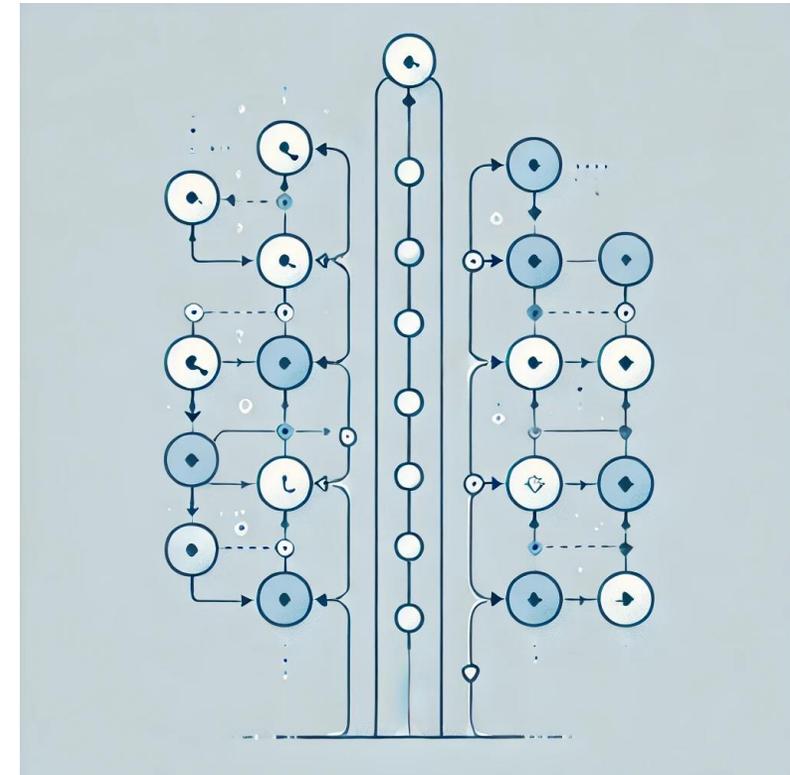
- ① コールフロー定義ファイルを作成
- ② コールフロー自動生成システムへアップロード
 - I. フローやFAQを新規作成
 - II. ルーティングを最適化
 - III. アナウンスファイルを自動生成
 - IV. プログラムコードを自動生成
- ③ 利用しているプロダクトを指定しプロダクト毎の形式に変換
- ④ RPAを使い各プロダクトへ適用

📞 コールフロー

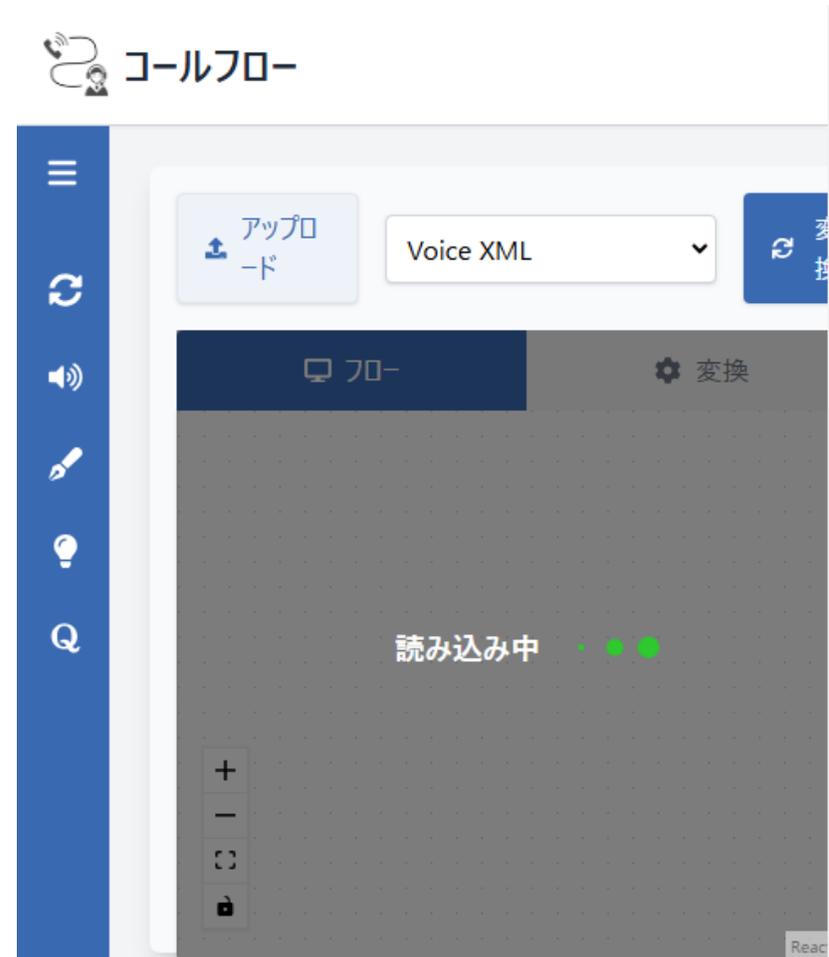


■ コールフロー定義ファイルを作成

- システムの第一歩は、コールフローの設計を定義ファイルとして作成することです。この定義ファイルには、ルーティングルールやFAQ、アナウンス内容、スクリプトの構造などが記述されます。
- シンプルなテンプレートを活用することで、専門的なプログラミング知識がなくても直感的にコールフローを設計可能です。



- コールフロー自動生成システムへアップロード
 - フローチャートやFAQからコールフローを新規作成する
 - アナウンスファイルを自動生成する
 - プログラムコードを自動生成する
 - ルーティングを最適化する



■ フローチャートやFAQからコールフローを新規作成

コールフロー



アップロード Voice XML 変換

フロー

変換

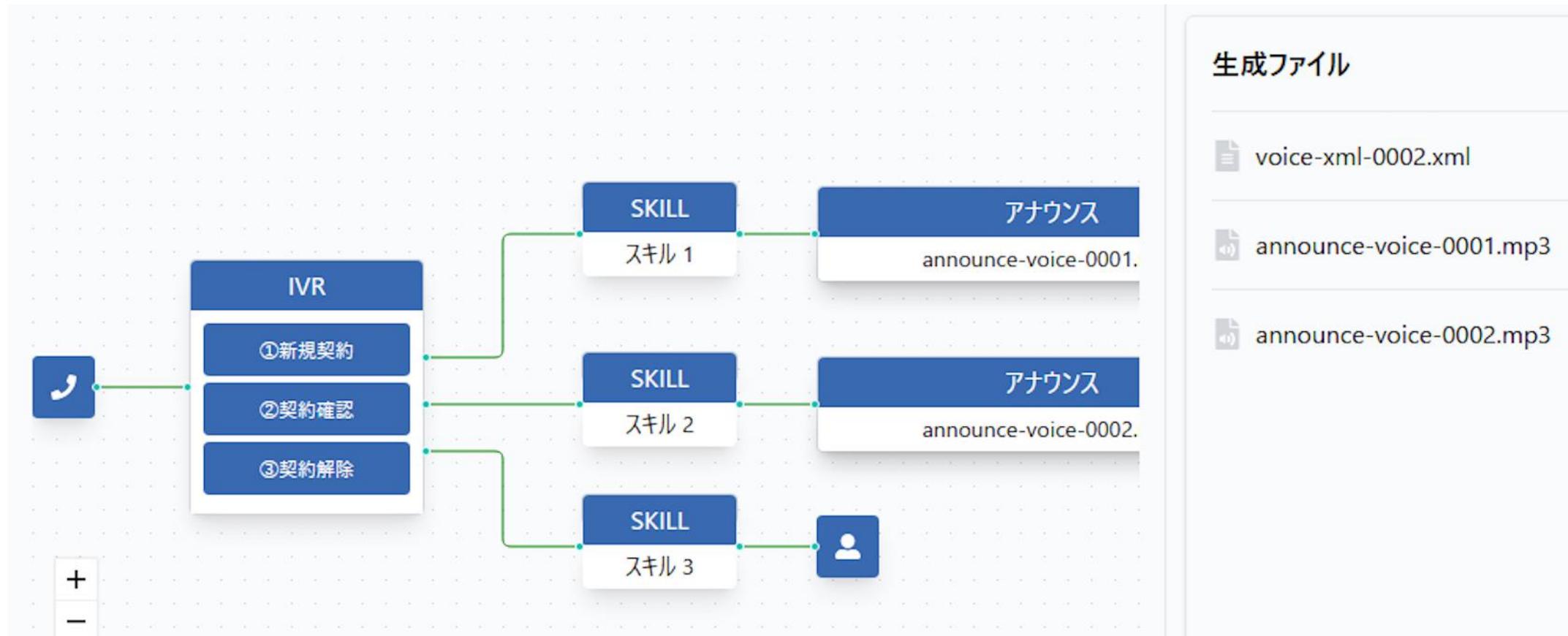
エクスポート

生成ファイル

voice-xml-0001.xml

React Flow

■ アナウンスファイルの自動生成



■ プログラムコードの自動生成



```

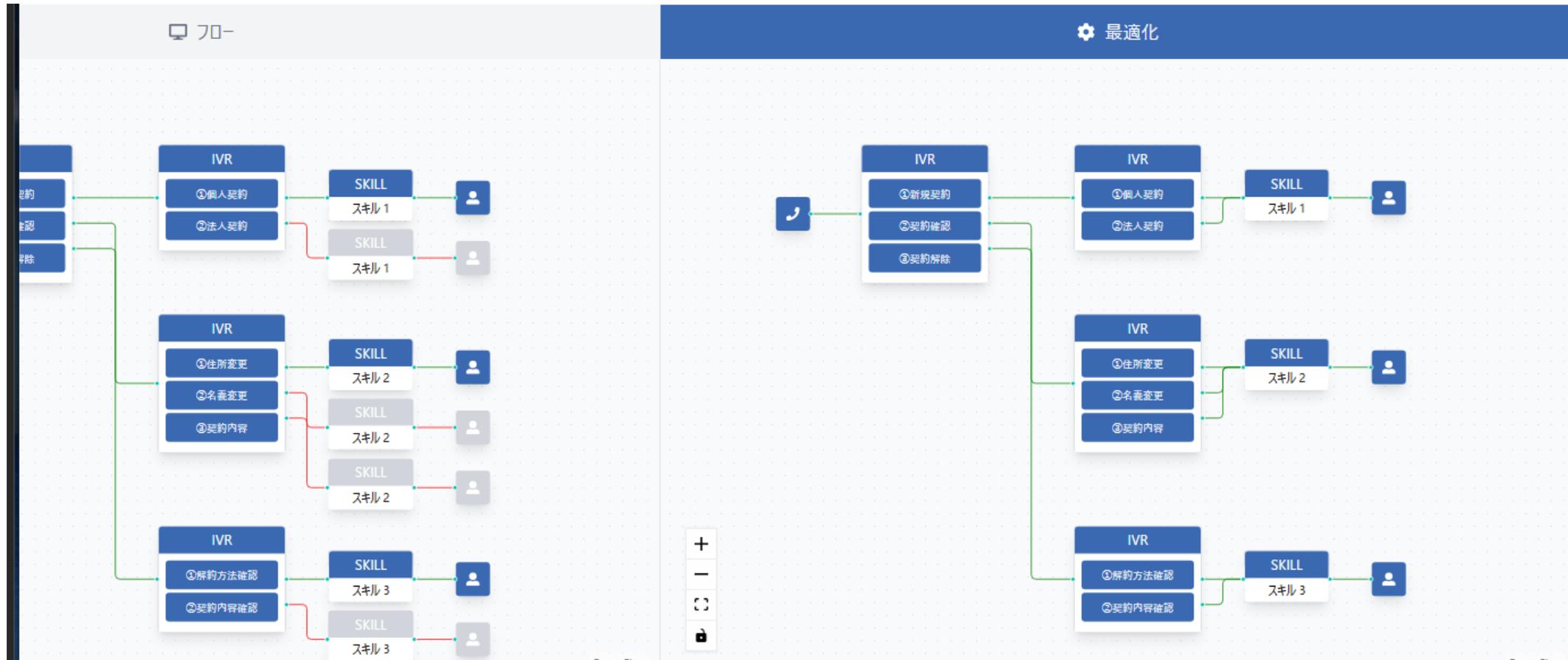
voice-code-0001.py

import json

def lambda_handler(event, context):
    # リクエストボディのパーズ (API GatewayとのLambdaプロキシ統合を想定)
    try:
        body = json.loads(event['body'])
    except (json.JSONDecodeError, KeyError):
        return {
            "statusCode": 400,
            "body": json.dumps({"error": "Invalid JSON format"})
        }

    # リクエストパラメータの入力チェック
    user_id = body.get("userId")
    call_number = body.get("callNumber")
    if not user_id or not call_number:
        return {
            "statusCode": 400,
            "body": json.dumps({"error": "Missing userId or callNumber"})
        }
    
```

■ ルーティングの最適化



■利用プロダクト毎の形式に変換

- コンタクトセンターで利用中のシステムやプラットフォームに応じて、自動生成されたデータを適切な形式に変換します。
- 例えば、特定のIVRシステムやクラウド型コンタクトセンタープロバイダの仕様に合わせたデータ出力が可能です。



【CCビジネス戦略セミナー(第3回)】

参加費無料
定員30名

AI、オムニチャネル、RPA導入で実現する >Contactセンターの未来

ズィーバーコミュニケーションズ株式会社
ナイスジャパン株式会社

日時

2025年1月30日(木)15:00~17:00

場所

日比谷フットタワー WeWork 9F9R会議室
東京都港区西新橋 1 - 1 - 1

内容

近日公開(弊社HPをご確認ください)

申込方法

弊社HP、弊社担当営業からのご案内にて申込受付させていただきます。

問合せ先

✉ sales@zeevaa.com
☎ 050-5490-9866