

ガスハラ対策に業界一丸

システム導入手厚く支援

高度な音声認識でカスハラ対策

——前期の業績を振り返り、前年度よりも微増となった。コンタクトセンターシステムの販売やチャットボットのチューニングなど、有

フォームはたくさんあるが、機能が多すぎてクライアント側が使いこなせない面もある。当社ではシステムを売っただけでなく、使い方を丁寧にサポートする。現場ですでに導入しているお客様から、例えは「音声認識の精度が上がるようにしてほしい」という要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。例えば、音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。例えば、音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。

「現場、強化して自動でサジェストする。音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。例えば、音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。」



かんてんCSフォーラム
経営本部 経営管理部部長兼営業本部
デジタルイノベーション部部長
平田 和義 氏

AI関連人材の育成着々

通話分析からインサイト活用へ

——前年度の業績に二部通販業務の縮小はあったものの、サポート案件やインバウンド需要の高まりによる旅行案件の拡大が寄与し、売上高は微増で着地した。

「具体的な対応として、ある程度は相手に歩み寄っていただくことがあり、例えば、一度の通話を同時に複数回、LTV最大化に貢献する次世代型オペレーターの人材育成を、社内でもオペレーターからAI活用への転向を促すことができた。」

「今後の市場展望としては、AIの活用が広がる。音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。例えば、音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。」

「今後の市場展望としては、AIの活用が広がる。音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。例えば、音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。」

「今後の市場展望としては、AIの活用が広がる。音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。例えば、音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。」



かんてんCSフォーラム
経営本部 経営管理部部長兼営業本部
デジタルイノベーション部部長
平田 和義 氏

「具体的な対応として、ある程度は相手に歩み寄っていただくことがあり、例えば、一度の通話を同時に複数回、LTV最大化に貢献する次世代型オペレーターの人材育成を、社内でもオペレーターからAI活用への転向を促すことができた。」

「今後の市場展望としては、AIの活用が広がる。音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。例えば、音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。」

「今後の市場展望としては、AIの活用が広がる。音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。例えば、音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。」

「今後の市場展望としては、AIの活用が広がる。音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。例えば、音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。」

顧客接点の在り方模索

AIが文脈からカスハラ検知

——前年度の振り返りと足元の状況は、田淵「24年度は増収増益となり、今上期についても基本的には増収増益で推移している。E.O.関連のク

「今後の市場展望としては、AIの活用が広がる。音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。例えば、音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。」

「今後の市場展望としては、AIの活用が広がる。音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。例えば、音声認識の精度が上がるようにしてほしいという要望が、現場で実際に使っているお客様から出てくる。」

ベルウェルグループ

次世代への新たな挑戦

つながりを価値へ

私たちは50年にわたるシェアード業務の強みを活かしながら取引先企業様との共創を軸にCX——カスタマーエクスペリエンス——の最前線を切り拓く組織へ進化します。

社訓でもある「コミュニケーション」=「つながり」を単なるオペレーションの一環ではなく「企業の競争力」として再定義し、未来を創造します。

株式会社ベルウェル渋谷

https://www.bellwell.com/

0120-03-1231

- 渋谷第一オフィス TEL 03-3780-3121
- 渋谷第二オフィス TEL 03-3780-1321
- 中野コンタクトセンター TEL 03-4330-3121
- 福岡コンタクトセンター TEL 092-413-3121
- 銀座オフィス TEL 03-3546-2121

JIS Q 15001
プライバシーマーク
20年以上継続中

JUSE
品質管理

ISO/IEC 27001
情報セキュリティマネジメントシステム
15年以上継続中

ISO 9001
品質マネジメントシステム
18年以上継続中

JAE
品質管理

RB-Q9001
品質管理

CM044
品質管理

はいめたいも、かえたいも、ビーウィズ。

- コールセンターシステムをクラウド化したい
- AIを活用したい
- 在宅コンタクトセンターを導入したい
- BCP対策を強化したい
- CXを向上させるには?
- コア業務に集中したい
- 売上げを拡大したい
- 業務を自動化したい
- デジタルトランスフォーメーションを推進したい

ビーウィズは、「Digital」と「Human」をかけあわせ、お客様のニーズに合わせた最適なサービスをご提供いたします。

デジタル オペレーション	ヒューマン オペレーション	ストラテジー ＆ コンサルティング	アプリケーション ＆ プラットフォーム
AIやRPAなどのデジタルテクノロジーを活用した生産性や付加価値を高める次世代アウトソーシングサービス	20年以上培ってきた企画力と確かな運賃力を集結した質の高いコンタクトセンター、事務処理センターの運営	自社オリジナルのフレームワークを活用したBPOコンサルティングをはじめとする各種コンサルティングサービス	クラウド型コールセンターシステム「Omnia LINK」をはじめとする自社開発のアプリケーションのご提供

ビーウィズ株式会社
〒163-1032 東京都新宿区西新宿3-7-1
新宿パークタワーN棟32F
0120-936-080
(受付時間 9:30～18:30/平日)
sales_bewith@bewith.net

<https://www.kenkounomori.co.jp/>