

Press Release

お客様各位



2021年11月10日
アルファコム株式会社

通話録音システム Voistore TOV が感情解析システム ESAS と連携

アルファコム株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：松原 悟）は ES ジャパン株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役：山田亮）と業務提携し、コンタクトセンターでの通話録音システム Voistore TOV に感情解析システム「ESAS」を連携し、Voistore TOV のオプション機能として連携ソリューションの販売を開始します。

■ 期待できる導入効果① お客様の感情を分析することによる「CSの向上」

1. 問合せいただくお客様の属性を分析

お客様満足度が高い会話と低い会話を比較し、お客様の反応をビジュアルに確認することができる

2. お客様が好感をもった対応をマニュアル化

どういった言葉が感情変化を引き起こしているのかを知ることにより、本当に好感を持っていただいた対応をマニュアル化する

3. 顧客満足度を向上

マニュアル化することで、オペレーター対応の質を向上させることができ、顧客体験を実現、顧客満足度向上につながる

■ 期待できる導入効果② 効率的なオペレーターの管理による「コスト削減」

1. オペレーターの適性を正確に把握

オペレーターの得意・不得意をデータとして見ることで、適性に合わせた業務に配属できる

2. オペレーターのモチベーションを視覚化し離職を防止

離職に至るまでの感情変化を可視化し、モチベーション維持のためのサポートができる

3. 離職率を下げることで採用・育成コストを削減

モチベーション管理により離職率が低下、採用や育成にかかっていた時間とコストを減ら

すことができる

会社概要：アルファコム株式会社

会社名 : アルファコム株式会社 (AlfaCom, Ltd.)
代表者 : 代表取締役社長 松原 悟
本 社 : 東京都千代田区神田東松下町 41-1 H¹O 神田 3F
設 立 : 1998 年 1 月 (会社登記年月：1989 年 11 月)
資本金 : 3,000 万円
URL : <https://alfacom.jp/>

会社概要：ES ジャパン株式会社

会社名 : ES ジャパン株式会社
代表者 : 代表取締役 山田 亮
本 社 : 東京都豊島区池袋 2-50-9 第三共立ビル 5 階
設 立 : 2019 年 6 月
資本金 : 1,000 万円
URL : <https://www.es-jpn.jp/>

【本リリースに関するお問い合わせ先】

アルファコム株式会社 広報担当
TEL: 03-5159-5510 / FAX: 03-5159-5511
E-mail: info@alfacom.jp
LINE 公式アカウント : ID [[@qbu8993p](#)]