

2025 年 10 月 31 日

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

顧客の声を活かし、FAQ の質と導線を最適化する「VOC 活用コンサル」を提供
生成 AI を活用し、顧客体験(CX)向上と問い合わせ窓口の負荷軽減を支援

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:新宮 達史、本社:東京都港区、略称:CTC)は、顧客体験(CX)の向上を図る独自のコンサルティングサービス「CTC コミュニケーションデザイン」の新メニューとして、「VOC(Voice of Customer、顧客の声)活用コンサル」の提供を開始します。コンタクトセンターで蓄積される通話録音といった「お客様のリアルな声」を生成 AI で要約・分析することで、顧客が抱える不満や要望の可視化、新たなニーズの発掘、応対の改善や業務効率化を支援するものです。価格は 400 万円(税別)からで、VOC 活用や FAQ 整備に課題を抱える企業を中心に展開します。

コンタクトセンターでは、FAQ を整備しても、問い合わせ件数(呼量)の減少や自己解決率の向上、蓄積された VOC の十分な反映につながらないといった課題が見られます。こうした状況に対し、多くの企業が Web サイトや FAQ の改善に取り組む一方で、「何を」「どのように」整備すれば効果が出るのかが不明瞭で、現場のみでの対応には限界があります。そのため、VOC を戦略的に分析・活用する取り組みが求められています。

このような背景を踏まえ、CTC コミュニケーションデザインの新メニューとして「VOC 活用コンサル」の提供を開始しました。生成 AI を活用して通話録音のテキストデータを分析し、顧客が感じる不満や要望といったペインポイントの把握や新たなニーズの発掘、さらには業務効率化を支援します。コンタクトセンターに寄せられる VOC を、単なる記録ではなく、CX 向上や運営改善に直結する戦略的な経営資源として活用できるようになります。

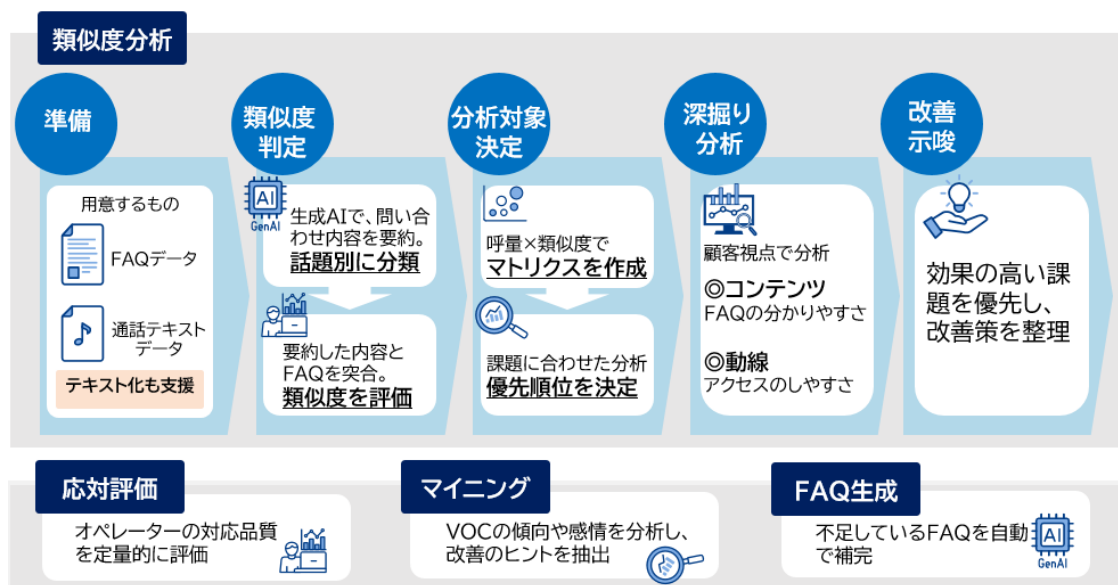
本メニューの代表的な機能である「FAQ 類似度分析」では、問い合わせ内容と FAQ の関連性を生成 AI で照合・スコア化し、FAQ が顧客の質問にどの程度対応できているかを定量的に評価します。回答内容の分かりやすさや導線の自然さなどの観点から課題を抽出し、CX 改善に直結する具体的なアクションを提案することで、電話問い合わせ件数の約 20%削減や自己解決率の向上につなげます。

加えて、「応対評価」「マイニング」「FAQ 生成」などのその他の機能を通じ、応対品質の改善や業務効率化など、コンタクトセンターが直面する多様な課題解消を支援します。

なお、音声テキスト化する環境を持たない企業には、通話録音データのテキスト化支援も可能です。

CTC は、コンタクトセンター分野での豊富な実績と AI を含む先端技術の知見を活かし、本サービスを拡充しました。今後もメールやチャットなど他チャネルへの展開を視野に、CX 向上と顧客満足度の最大化に貢献していきます。

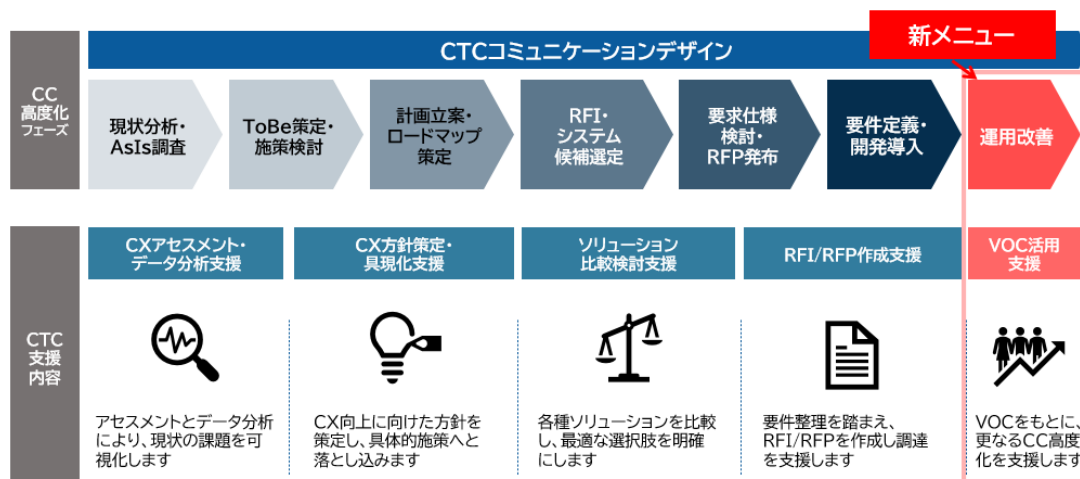
■VOC 活用コンサルメニュー 全体イメージ図



■CTC コミュニケーションデザインについて

CTC が提供する「CTC コミュニケーションデザイン」は、顧客体験(CX)の向上を目的としたコンサルティングサービスです。国際カスタマーエクスペリエンス協会(ICXI)^{※1}が定めるCX基準に基づき、顧客目線でのCXアセスメントやデータ分析によるAsIs調査を実施。その結果を踏まえたToBe像の策定から、具現化に向けたロードマップ作成や製品選定支援まで、一気通貫でご支援いたしております。

詳細は、<https://www.ctc-g.co.jp/solutions/c-design/> をご参照ください。



※1 国際カスタマーエクスペリエンス協会(ICXI:International Customer Experience Institute)は、カスタマーエクスペリエンス管理におけるグローバルなベストプラクティスを開発および共有するための国際組織です。デジタル化、SDGs、コンプライアンスなど、多様で絶えず変化する社会およびビジネス環境におけるサービスの世界基準を提供していくことを目的に、2005年に英国で設立されました。

※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<報道機関からのお問い合わせ先>

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

広報部 E-mail: press@ctc-g.co.jp