2024年7月31日

各　　位

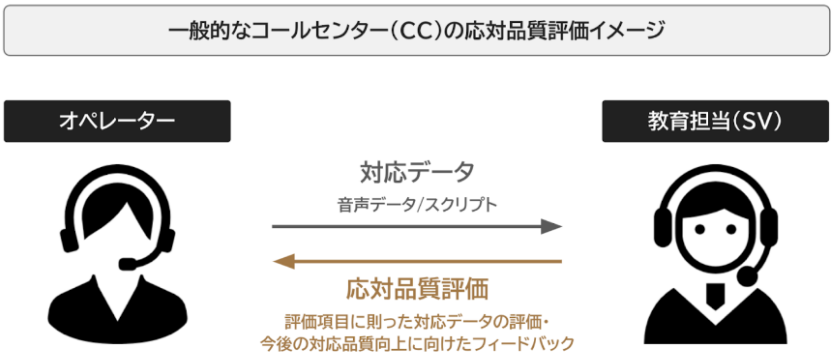
会　社　名　株式会社ＡＶＩＬＥＮ
代表者名　代表取締役　高橋　光太郎
（コード番号：5591　東証グロース市場）
問い合わせ先　執行役員ＣＦＯ　髙田　　拓明
TEL. 03-5823-4694

生成AIを活用したコールセンターオペレーター向け応対品質評価システムを提供開始

～教育にかかる工数・費用を削減し、オペレーションの効率化と応対品質の向上を実現～

「データとアルゴリズムで、人類を豊かにする」をパーパスに掲げる株式会社AVILEN（本社：東京都中央区、代表取締役：高橋 光太郎、以下「AVILEN」）は、生成AIを活用したコールセンターオペレーター向け応対品質評価システムを開発し、提供開始したことをお知らせいたします。

１．開発の背景



応対品質は、顧客満足度やロイヤリティ向上につながる重要な要素であり、コールセンターではオペレーターの成長を目的に「応対品質評価」（＝日々の受け答えに対して教育担当からフィードバックを行うこと）を実施することが一般的です。

しかし、教育担当の人材確保などコストが嵩むことから、十分に実施できていないという企業も少なくありません。

生成AIを活用し、オペレーター教育時の応対品質評価を自動化することで、オペレーションの効率化と応対品質向上の実現を支援します。

◆応対品質評価に関する“よくある課題”

・オペレーターの質をあげていきたいが、育成を担当するSV/社員が足りない
・人の入れ替わりが激しく、育成担当が疲弊している
・教育ノウハウを持つ育成担当の退職リスクが大きい
・膨大な量があるため、しっかりとした内容確認・評価を実施できていない

２．サービスの特徴・概要



AVILEN が開発したコールセンターオペレーター向け応対品質評価システムは、導入各社の評価基準に合わせてカスタムが可能です。

① 音声データの文字起こし
② マスキング・話者分類
③ 評価

といった一連の流れを自動化し、素早い応対品質評価を実現します。

データから個人情報などの秘匿性の高いデータをマスキングできることや、生成 AI を活用した話者分類ができることが大きな特徴です。

◆導入対象

自社でコールセンター/お客様相談室などを運営しており、オペレーターに電話対応を委託しているすべての企業様

３．今後の見通し

本件による当社の業績へ与える影響は軽微です。

以　上