

ベルシステム24、真価を引き出す伴走型コンサルと生成AIで VOCマーケティングを成功へ導く「s.i.g.n.」を提供開始

～ヤマハ発動機 カスタマーコミュニケーション部門のVOC活用における第1フェーズを支援～

株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：当社）は、社内外に散在する顧客の声（以下：VOC）を収集・分析し、真の顧客インサイトを追求することで、顧客と繋がり続け、顧客からのサインを見逃さない伴走型支援ソリューション「s.i.g.n.（以下：本サービス）」を提供開始しました。

本サービスは、当社の 40 年にわたり幅広い業界のコンタクトセンターの運用実績を通じて培ってきた様々な業界の VOC 活用のノウハウを用いて、VOC マーケティングのコンサルタントが、真に必要な聞くべき声を特定し、顧客理解を深めたうえで正しく活かすための目的設計を行います。加えて、目的に沿って口コミや SNS など含む広義の VOC 取得設計、生成 AI を活用してデータ整備やデータ分析、ダッシュボードによる可視化、運用まで VOC 活用の全てのフェーズを一気通貫でご支援します。VOC を企業価値の向上のキーポイントとして活用し、ビジネスの成長と顧客満足度の向上を同時に実現する、独自の伴走型支援サービスです。

サービス URL：<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/data/vocsign/>



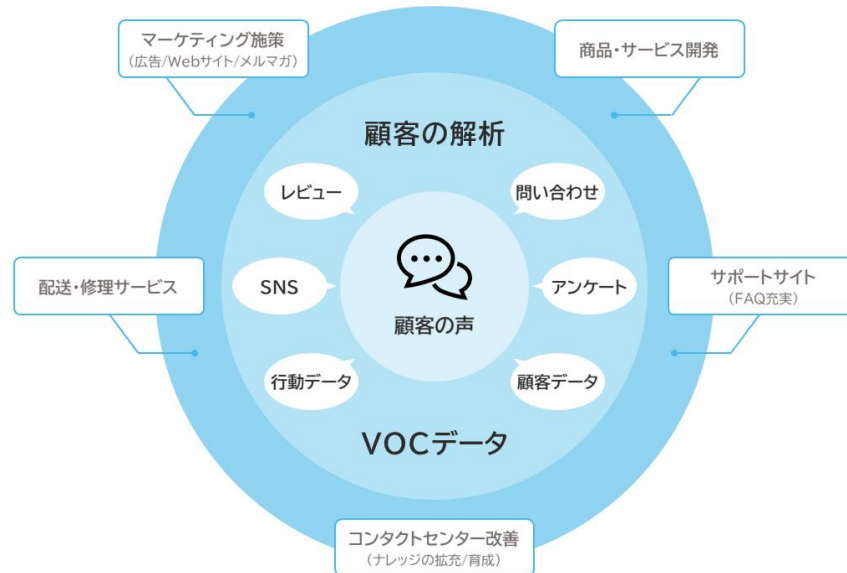
■背景・目的

VOC には、商品やサービス、マーケティング、配送・修理サービス、サポートの改善に活かせるヒントやアイデアが詰まっており、多くの企業が VOC を事業や施策に役立てて継続的な発展や利益の拡大につなげたいと考えています。その中でも、デジタルマーケティングの分野では、定量データ注視の分析手法に行き詰まり、VOC のような定性データを掛け合わせて分析を高度化しようとする動きが出てきています。

VOC は、コンタクトセンターに寄せられる問い合わせのほか、口コミ・レビュー、SNS、アンケート、アクションログなど様々です。しかし、様々であっても、それぞれ管轄する部門が収集した一部の VOC をバラ

バラに分析するため、VOC の真価を引き出せず、顧客の理解やニーズの発見につながらない場合も多くあります。

VOC 活用を着実な成果につなげるため、当社の VOC マーケティングのコンサルタントをはじめとする専門チームが活用目的の設定から施策の実行まで伴走して支援する本サービスの開発に至りました。



目的から逆算して VOC を絞り込み分析するアプローチで企業全体へメリットをもたらす

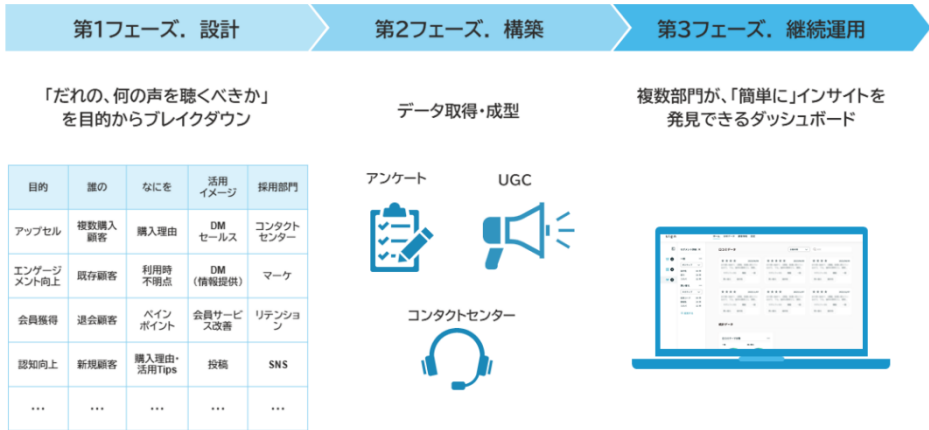
■サービス概要

本サービスは、当社の専門チームが、クライアント企業に VOC 活用についてヒアリングを行って課題を抽出し、クライアント企業の活用状況やニーズに応じて支援します。

まず、VOC を「どんな部分に活用したいか」など、具体的に目的を設計し、その目的を達成するためには「だれの何の声を聞くべきか」を整理します。さらに、企業の様々な部門及び場所に散在している膨大な VOC データを集約し、データの成型、分析、活用のための示唆出しまで行い、VOC から得られた顧客理解を基に設計した施策を継続的に実行し、ロイヤル顧客拡大につなげていきます。

あわせて、複数部門でインサイトを簡単に発見できるダッシュボードの開発・提供まで、トータルで支援します。VOC から目的に応じて抽出したデータに基づき、潜在的な顧客理解の深化や顧客ニーズの発見につなげていくことで、新たな商品・サービス開発、マーケティング、お客様対応の改善など、クライアント企業の要望に合わせた様々な用途での活用を目指します。

また、従来、分析の難度が高く VOC 活用の障壁となっていた、コンタクトセンターの音声データなどの定性データ分析を誰もが簡単に実施できるよう、生成 AI を活用することで、何について語っているかを瞬時にタグ付けのうえポジティブ・ネガティブを判定する仕組みも搭載し、データ分析の自動化と効率化を実現します。これらを当社の専門チームによる伴走型のコンサルテーションと併せて提供することで、効率的かつ確実な成果につなげます。



s.i.g.n.による VOC 活用の流れ

■事例

ヤマハ発動機 カスタマーコミュニケーション部門を目指す

“全社員のお客様基点の意識醸成”を実現するため、VOC 活用の第 1 フェーズを支援

導入企業：

ヤマハ発動機株式会社 品質保証本部 コーポレート品質統括部 カスタマーコミュニケーショングループ 様（以下：カスタマーコミュニケーションG）

背景：

かねてより、カスタマーコミュニケーションG様ではコンタクトセンターの問い合わせログから手作業で VOC を抽出し、全社に展開してきました。昨今では顧客理解を深めていくため、データの量や網羅性、属性のバランスを高め、VOC の活動目的や KPI も明確にしながら、VOC を具体的な成果につなげる体制づくりを目指しています。

内容：

本事例は、ヤマハ発動機のカスタマーコミュニケーションセンターを主管し、VOC 活動を推進するカスタマーコミュニケーションG様からの依頼を受け、カスタマーコミュニケーションG様と当社の専門チームが共同で、VOC 活用における目的設計や活動のロードプランを策定する第 1 フェーズから取り組みを開始しました。

複数商材ある中からまずは電動アシスト自転車をパイロットターゲットとして設定し活動を実施、VOC 活動のあるべき姿の構築から着手し、コンタクトセンターに寄せられるお問い合わせだけでなく、社内に分散する VOC を網羅的に収集・可視化しました。さらに、各部門の活動や KPI、ミッションを深く理解することで、VOC 活用の戦略的設計を行い、どの VOC データを「どの部門」の「どの業務」に活かすか、その期待効果と測定 KPI を明確化しました。

活用状況を把握するため、保有データ調査やインフラ環境調査を実施し、今後のシステム設計の基礎を固め、全社的な活用を支える統合 VOC 情報基盤の構築に必要な機能の整理を行いました。さらに、生成 AI 技術を活用し、お問い合わせデータの自動タグ付けやポジティブ・ネガティブ分析のテスト検証を行い、分析の効率化と精度向上を目指す運用を提案しました。さらに、VOC データを統合活用するためのダッシュボードの構想のご提案を行いました。

成果：

本事例は、カスタマーコミュニケーション G 様の VOC 活動「お客様の声を全社に届け、社員のお客様視点を醸成していきたい」という目的を達成するため、現状の活動を体系的に整理し、VOC 活動のあるべき姿を可視化。さらに、活用の意義とコンセプトを明確に言語化し、現状の課題と全体像も整理しました。これにより、VOC 活用の再定義を行い、施策の優先順位とロードマップを策定しました。その後のデータ収集、分析、継続運用による全社活用への足がかりとなる、重要な第 1 フェーズの支援を完了しました。

■第 1 フェーズ完了後のコメント

(ヤマハ発動機株式会社 カスタマーコミュニケーショングループ)

ヤマハ発動機は、お客様の声を重視した VOC 活動に注力してきました。しかし、データ不足や体系的な取得・分析の不足、アナログな運用などの課題に直面し、活用の成果が見えにくい状況でした。

そこで昨年、ベルシステム 24 の s.i.g.n. サービスにおける第 1 フェーズの支援を依頼しました。ご担当者様はヤマハ発動機の状況や意図を深く理解し、適切なフレームワークと知見の提供、的確なドキュメント化など、きめ細やかな支援を行ってくれました。また、生成 AI を活用した問い合わせ内容の自動分類化の提案や、「顧客属性」「製品・部品」「機能」など自由な切り口で VOC の検索や分析を可能にするダッシュボードの提案も必要に応じて行ってくれました。ダッシュボードの導入は今後の検討課題ですが、『誰のどんな声を何に活用するか』を整理・可視化し、目的を絞った VOC 活動の見直しを進めています。

グローバル展開を主軸とするヤマハ発動機は、今後、主要製品とグローバル VOC のデータ基盤構築、VOC の収集・分析・活用の仕組み化を目指し、より効果的なお客様基点の意識醸成と商品・サービスの向上につなげていきます。

■s.i.g.n.の今後の展望

本サービスは、すでにインターネットサービスプロバイダー様の WEB サイト改善やコーヒーマーカー様のメールマーケティングの改善などに導入されています。今後は、2025 年度までに 30 社への導入を目指します。当社は、これまで磨いてきた VOC 活用の経験を活かし、クライアント企業の VOC 活用を専門コンサルタントと伴走型で支援し、ロイヤル顧客の拡大に貢献していきます。

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199