

AI導入で変わる、コールセンター運営とオペレーターの働く環境 -Part3-

この連載ではこれまで2回にわたり、最先端のAIソリューション導入で実現するコールセンターの業務効率化、低コスト化、CS向上などについてご案内してきました。最終回の今回は、AIによる「FAQ」の効率的な運用とその効果について、引き続きNTTコミュニケーションズ株式会社へのインタビューを通じてレポートします。



AIソリューションの活用で業務効率化とCS向上を

—コールセンターが現在抱える課題について、あらためて教えてください。

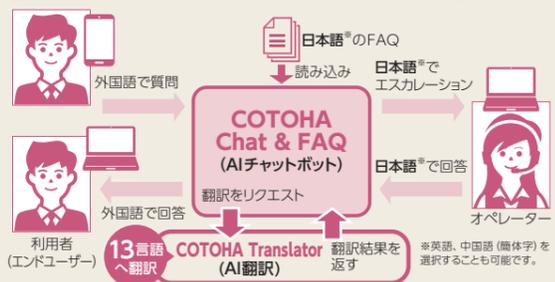
松本: 人手不足と外国語対応です。人手不足により稼働の逼迫と、長い待ち時間によるCS低下が生じます。外国語対応のニーズは高まっていますが、人材の確保は容易ではありません。

落合: サービスの多様化は、オペレーターが即答できない細かい問い合わせ増につながります。回答のためのマニュアル確認には時間がかかりますし、自己解決できないオペレーターからの“問い合わせ先”となるベテランやSVの負担も大きくなります。

—そうした課題をAIはどう解決できるのでしょうか。

松本: 「COTOHA Chat & FAQ」は、AIチャットボットがお客さまがテキスト入力した日本語の質問の意味を理解し、FAQの回答の中から適切なものを選び表示します(図1)。もし質問が複雑で適切な答えが見つからない時は、オペレーターに対応を引き継ぐこともできます。この時それまでの会話ログも

【図1：COTOHA Chat & FAQの仕組み】



「COTOHA Chat & FAQ」の導入で、これまで“面倒な作業”であったFAQの検索からお客さまを解放し、素早い自己解決と24時間365日のサービスを実現し、CSの向上が期待できる。また一般的な質問には「COTOHA Chat&FAQ」が対応することで、オペレーターの業務負担を軽減するとともに、重要な問い合わせ、複雑な問い合わせへの集中も可能となる。

引き継ぐことができるため、お客さまは同じ質問を繰り返す必要がありません。また、どんな質問が多かったか、適切に答えられなかったのはどの質問かなどの分析も可能なので、FAQの品質向上も図れます。24時間365日の対応も可能となり、CS向上にもつながります。

日本人オペレーターによる外国語リアルタイム対応も実現

—外国語対応の人材不足について解決できることはありますか。

松本: AI翻訳サービスと連携した「COTOHA Chat & FAQ マルチリンガル機能」により、日本語のFAQコンテンツのみを登録しておくだけで、13言語(英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語、タイ語、ベトナム語、ドイツ語、スペイン語、フランス語、ポルトガル語、インドネシア語、ロシア語、イタリア語)にリアルタイム翻訳して問い合わせに対応できるようになります。オペレーターが対応を引き継いだ際も、お客さまの外国語とオペレーターの日本語を双方向リアルタイム翻訳できるので、コスト増につながる外国語対応のオペレーターを配置しなくても外国のお客さまへの対応が可能となります。2021年度中にこのマルチリンガル機能はAI音声認識によりお客さまの音声入力に対応する予定です。

—オペレーターの回答業務支援に、AIはどのように活用できるのでしょうか。

落合: 「COTOHA Search Assist」は、AIを使い、FAQやマニュアルを検索するソリューションです。オペレーターは質問を入力するだけで回答が得られるため、膨大なマニュアルから自力で答えを探す必要はなく、お客さまの待ち時間の短縮によるCS向上が実現できます。また、自己解決の範囲が広がることでベテランやSVの負担も軽減できますし、テレワークなどでほかのスタッフとのコミュニケーションが難しい場合でもきちんとしたお客さま対応が可能となります(図2)。

【図2：COTOHA Search Assist 導入の効果】



学習済みのAIなので、導入後、即稼働も可能に

—導入に向けて注意しなければならないことはありますか。

松本: 「COTOHA Chat & FAQ」に使われているAIエ

導入事例 NTTコミュニケーションズ株式会社

社内の情報システム問い合わせ窓口を導入、対応負荷を軽減

デジタル改革推進部情報システム部門

パートナーを含め2万5,000人ほどのスタッフから社内ITの問い合わせを受ける「デジタル改革推進部情報システム部門」で、2020年8月より「COTOHA Chat & FAQ」を採用しています。実は弊社では社内ポータルサイトに社内向けのFAQを設置していますが、設計が古く、答えにたどり着くため何度もクリックする必要がありました。そのため、それを嫌がるスタッフによる情報システム部門への電話問い合わせが恒常化しており、その負荷の削減が課題となっていました。当初は社内ポータルサイトのリニューアルによる対応を考えていましたが、より使い勝手を良くするため、リニューアルにあわせ「Teamsアダプタオプション」という機能を使い、社内で情報共有やテレ

ワークと辞書は、既に学習済みなので、お客さまごとに事前学習やチューニングを全く行わない状態でも高い回答精度(70%以上)を出すことが確認できています。回答のベースとなるFAQのデータをご用意いただく必要がありますが、弊社で用意している新型コロナウイルス関連、総務・IT関連などのFAQテンプレートをご活用いただくことも可能です。またSaaS*でのご提供となるため、オペレーターへのエスカレーションや管理ポータルでの統計情報分析などの利用にはインターネットに接続したパソコンが少なくとも1台、必要となります。

落合: こちらも事前学習済みなので、業界特有の単語を登録する以外手間がかかる部分は少なく、導入へのハードルは低いと考えています。

—今後、これら二つのソリューションはどのような発展を考えていますか。

落合: 「COTOHA Search Assist」としては、より回答の精度向上を目指しています。

松本: 現在「COTOHA Chat & FAQ」の利用にはあらかじめFAQを用意する必要がありますが、現在「COTOHA Search Assist」の機能を取り入れ、AIとAPIでシステム連携し、AIチャットボットがSearch Assist上のドキュメントを直接参照して答える仕組みを開発しています。これが実現すれば、よりお手軽にお使いいただけるようになるでしょう。

*SaaS: 「Software as a Service」の略で、アプリケーションソフトをサーバー(主にクラウド)で動かし、インターネット経由で利用者に提供すること。

ワークに広く使われている「Microsoft Teams」に「COTOHA Chat & FAQ」を組み込む形としました。導入後は「Microsoft Teams」の左のメニューにこのサービスの愛称である「FAQ_おおるりちゃん」が表示され、クリックするとチャットのウィンドウが開き、質問を入力することでポータルサイト上の回答ページがリンクで案内されます。今後は利用状況を見ながら回答範囲の拡大と精度の向上を目指していきたいと思っています。



NTT Communications

ユーザ協会 D40007 検索