

IoT/AI

業務の効率化

社内問い合わせ対応の負担を軽減する、 「次世代サポート部門」の作り方

【要約】 業務の複雑化、高度化に伴い、社内問い合わせ対応の負担が拡大

- ✓ IT関連サポートや海外業務支援など、社内で発生する問合せ負荷は拡大の一途をたどる
- ✓ FAQを設置するだけでは、解消できない

【解決】AIチャット活用で問合せ対応の効率化を行うには

もはや無視できない、社内問い合わせの大きな負担

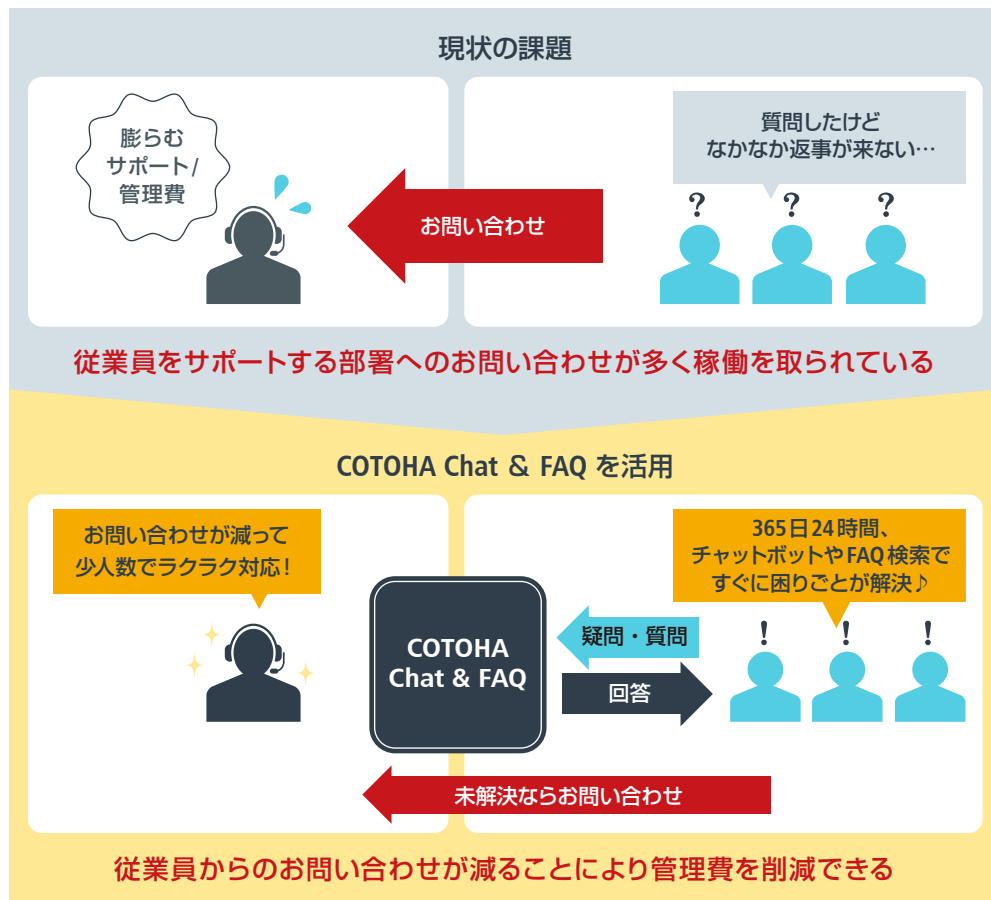
現在、問い合わせ対応の効率化に向けてAIを活用する取り組みがコンタクトセンター業界で高い関心を集めています。一方で、AIの活用は企業のお客さま対応業務だけでなく、社内システムのヘルプデスクや総務経理手続きなどの「社内問い合わせ」業務にも有効で、業務改善や生産性の向上につながるメリットがあります。

「PC画面にエラーが出現した」、あるいは「インターネットにつながらない」など、PCやIT機器のトラブルやサポートの社内問い合わせに対応するヘルプデスクは、IT利用を円滑に進める上で欠かせない業務だと言えます。ただ、その負担は決して小さいものではなく、特にIT部門などが本来の業務に加えて問い合わせに対応しているといったケースでは、それが大きな負荷になっていることも珍しくありません。

IT関連のサポート業務だけでなく、社内からの問い合わせが負担となっているケースはほかにもあります。その一例として挙げられるのは、総務や庶務への問い合わせです。「海外出張の申請書のフォーマットがほしい」や「宅配サービスの送り状が保管されている場所を知りたい」など、総務や庶務といった部門にはさまざまな問い合わせが会社中から寄せられます。その数が増えれば、ヘルプデスク同様に片手間で対応するのは難しくなります。

FAQを設置するだけでは、解消できない

こうした負担を解消するために、イントラネット上にマニュアルやFAQを掲示するケースは珍しくありませんが、思うように利用してもらえず、結局電話やメールで問い合わせが来るということが多いのではないのでしょうか。そこで検討したいのが、AIを活用して問い合わせ対応効率化を実現する、AIチャット「COTOHA Chat & FAQ」です。



【要約】 AIチャットを活用して、社内問合せ対応を効率化する

- ✓ 自然言語解析ができるAIチャットで従業員の自己解決を支援
- ✓ FAQがあれば、すぐに導入できる
- ✓ FAQがなくても、有人チャットから始めてナレッジを蓄積

活用する
サービス

- COTOHA Chat & FAQ
- ビズリンクチャット対応ソリューション

事例紹介

- 株式会社コンカー
社内外の問合せ対応にAIチャット導入

自然言語解析ができるAIチャットで従業員の自己解決を支援

COTOHA Chat & FAQはユーザーが入力した文章の「意味」を理解して情報を探し出す、セマンティック検索の機能を搭載しています。セマンティック検索では入力された単語の表記だけでなく、その文章の意味を解釈して検索するため、たとえばユーザーが「キャンセル」という語句で検索を行った際、同じ意味を持つ「取り消し」を含む文書も提示することができます。また「かぜ(風/風邪)」など複数の意味を持つ単語であっても、文脈から意味を区別して検索することが可能です。

ユーザーが自然文で質問すると、COTOHA Chat & FAQは、セマンティック検索機能を使ってデータベースから適切な質問と答えを探し出して表示します。このCOTOHA Chat & FAQを社内からの問い合わせ業務で利用すれば、質問に対して自動で回答してくれるため、応対にかかる稼働を大幅に削減することが可能です。問い合わせ形式はチャット対応なので、メールでの回答遅延などのストレスもなくレスポンスが改善されます。さらに24時間365日対応できるため、時間外や担当者不在時にもトラブル・サポート対応がスムーズに図られます。

また、検索結果を分析する機能も備えています。この分析機能を活用すれば、どのような質問が多いかが把握できるのはもちろん、回答できなかった質問を調べることも可能です。これにより「問い合わせは多いが実はFAQに項目が用意されていない」内容を調査し、その内容をFAQに追加するというサイクルを回すことができます。こうしてFAQが充実すれば、さらにCOTOHA Chat & FAQで回答できることを増やしていくことが可能です。

FAQがあれば、すぐに導入できる

導入が容易であることもCOTOHA Chat & FAQのメリットです。SaaSとして提供されているため、別途サーバーなどを構築する必要はなく、Webページに対し、規定のJavaScriptを追加するだけで導入できます。また既存のFAQをデータベースとして利用できるため、すでにFAQが用意されていればすぐに導入をすることができます。

社内業務についての質問・回答



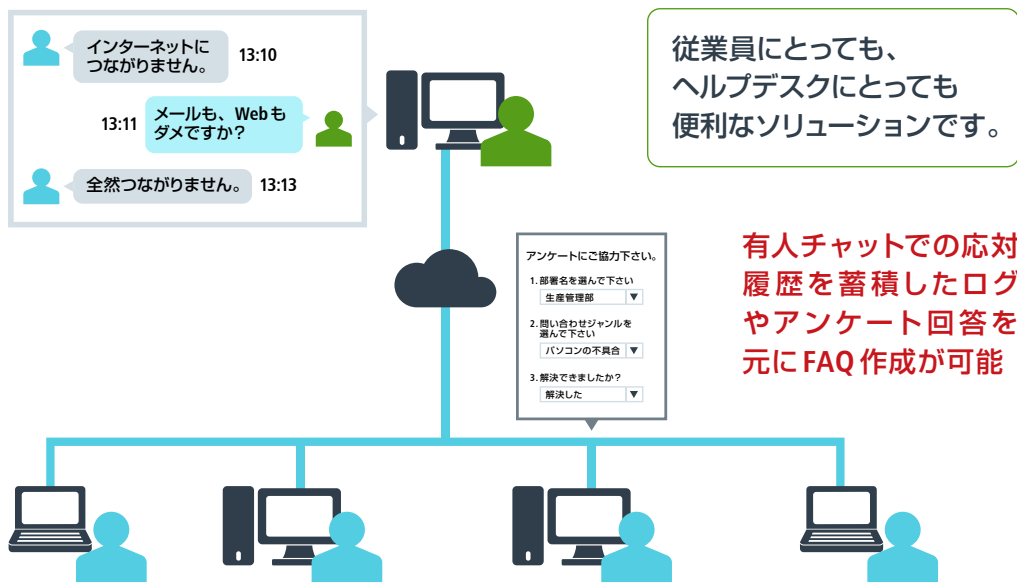
FAQがなくても、有人チャットから始めてナレッジを蓄積

もし社内でFAQを用意していない、あるいはメンテナンスされていないということであれば、まずFAQを整備するところから始めることになりませんが、それには相応の労力が発生します。その整備の手間を省く方法として有効な手段が、有人応対によるチャットの活用です。

有人チャットであれば、電話と異なりテキストで対応内容をログとして記録できるほか、アンケート機能をあわせて活用することで、従業員のニーズをより具体的に把握できます。その内容を元にFAQを作成すれば、ゼロベースで作成するよりも負担を軽減することが可能です。このナレッジ創りの環境として「ビズリンクチャット対応ソリューション」を利用すれば、チャットで問い合わせを行うための環境を容易に構築できるほか、対応ナレッジを管理するための機能もあり、FAQ作成に役立てられます。

「ナレッジデータがないからAI活用はハードルが高い」とお考えのお客さまは、まず、テキストベースでの有人チャット対応でナレッジを蓄積し、次のステップで無人チャットのデータベースに活用する、という方法でAI導入を検討されてみてはいかがでしょうか。

IT利用や業務において疑問が生じた際、自分自身で疑問を解決することができれば、問い合わせ側の業務効率も向上も可能です。このためCOTOHA Chat & FAQは、問い合わせに対応する側の負担軽減だけでなく、全社的にメリットのあるソリューションとしておすすめします。



※ビズリンクチャット対応ソリューションは、エヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社のサービスです。

導入検討のご相談は
お気軽にお電話ください！



0120-106107

受付時間 | 9:30 ~ 17:00
(土日祝日を除く)