

IoT/AI

業務の効率化

# AIを活用した顧客接点改革

～いま顧客接点の最前線で何が起きているのか～

コンタクトセンターにおけるオペレーター確保が難しい状況が続く一方、増加し続けるコール量に、疲弊している現場は少なくありません。そこで期待されているのが、業務効率の向上やコール量の削減、あるいは放棄呼率の低減を目的としたAIの活用です。具体的に、コンタクトセンターにおいてAIはどのように活用できるのでしょうか。詳しく見ていきましょう。

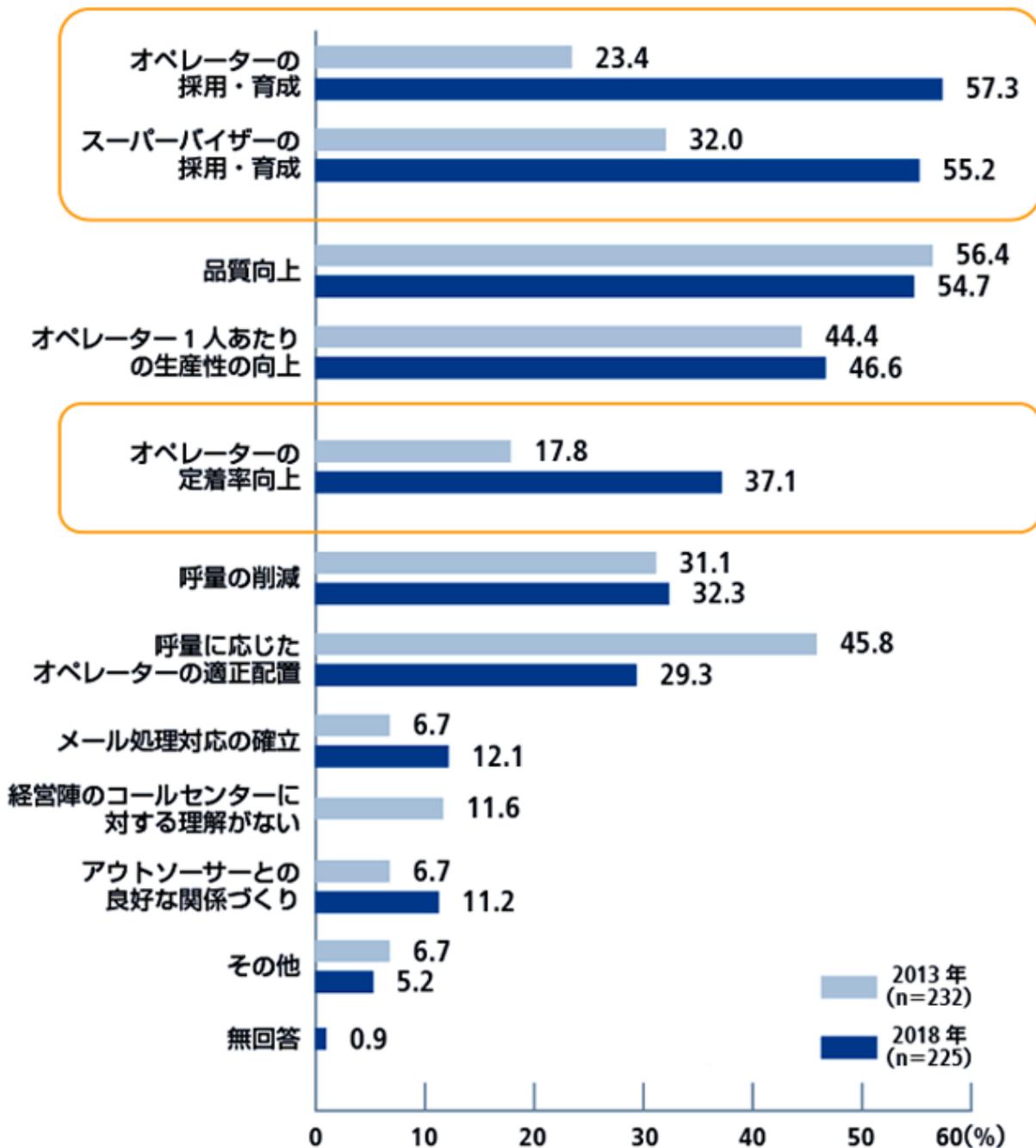
## POINT

- ✔ コンタクトセンターの“今そこにある危機”
- ✔ 5年後を見据えたコンタクトセンターのロードマップ
- ✔ 顧客の自己解決を支援するFAQページとAIの活用
- ✔ 音声認識で実現する効率的な通話分析
- ✔ 実用段階に入ったAIによる自動応答

## コンタクトセンターの“今そこにある危機”

昨今のコンタクトセンターの運営において、重要な課題となっているのはオペレーターの確保です。国内のコンタクトセンター・コールセンターの実態検証や市場動向の調査を行い、その結果をまとめた「コールセンター白書 2018」からも、人手不足が大きな問題になっていることが見て取れます。

### 2013年と2018年の実態調査における「コールセンター運営上の課題」

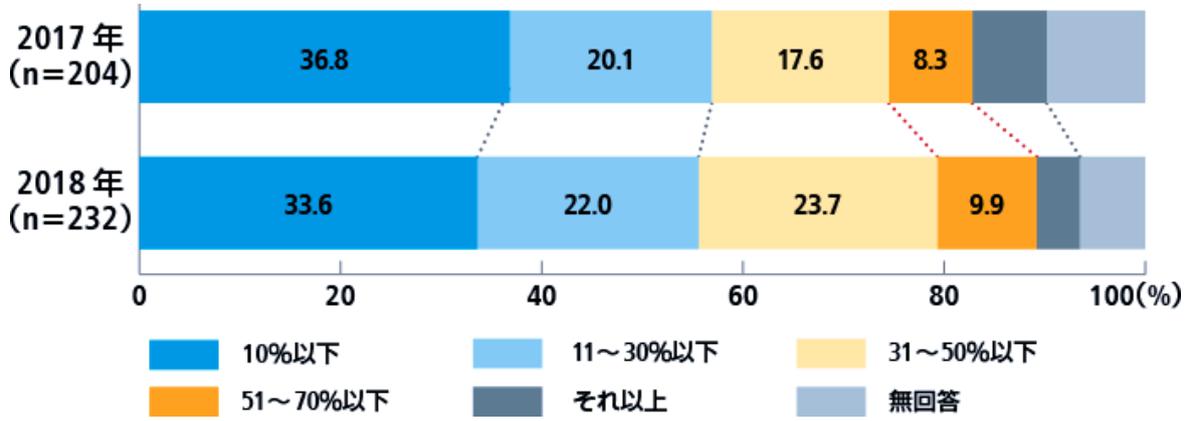


コールセンター白書 2018

同白書では「コールセンター運営上の課題」について、2013年と2018年の回答を比較しています。その結果は、「オペレーターの採用・育成」を課題と回答したコンタクトセンターが、2013年の調査では23.6%に留まっていたが、2018年には57.3%に達しました。同様に、「スーパーバイザーの採用・育成」や「オペレーターの定着率向上」を課題として挙げる企業も2013年から大幅に増加しています。

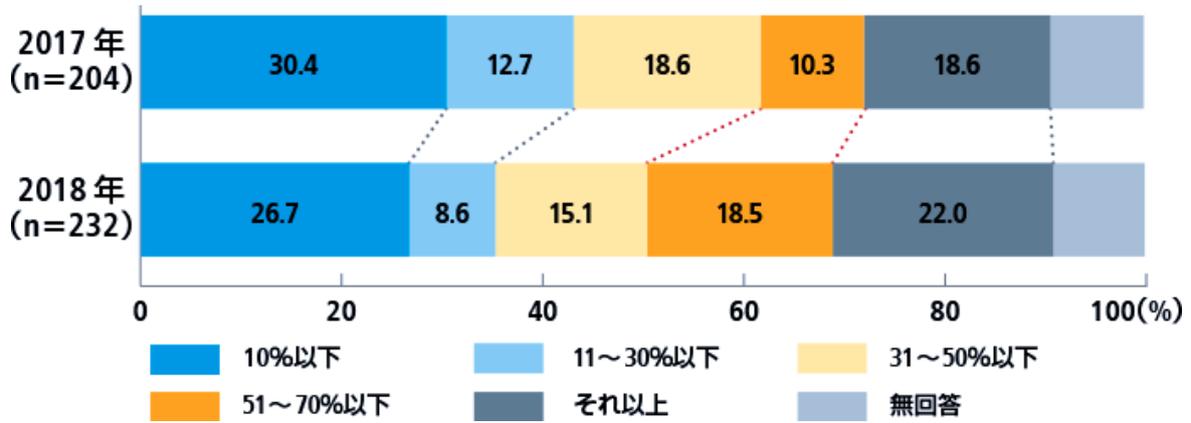
人手不足対策には、離職予防が有効とはいえ、コールセンター白書 2018のオペレーター全体、そして新人オペレーターのそれぞれにおける離職率の調査では、とりわけ新人オペレーターの離職率の上昇という現実があります。2017年と2018年の比較において、新人オペレーターの離職率は「51～70%以下」と回答した企業が前年から8ポイント以上増加したほか、2018年の調査で新人オペレーターの離職率が70%以上と回答しているコンタクトセンターが22%に達しています。

### オペレーター全体の離職率



コールセンター白書 2018

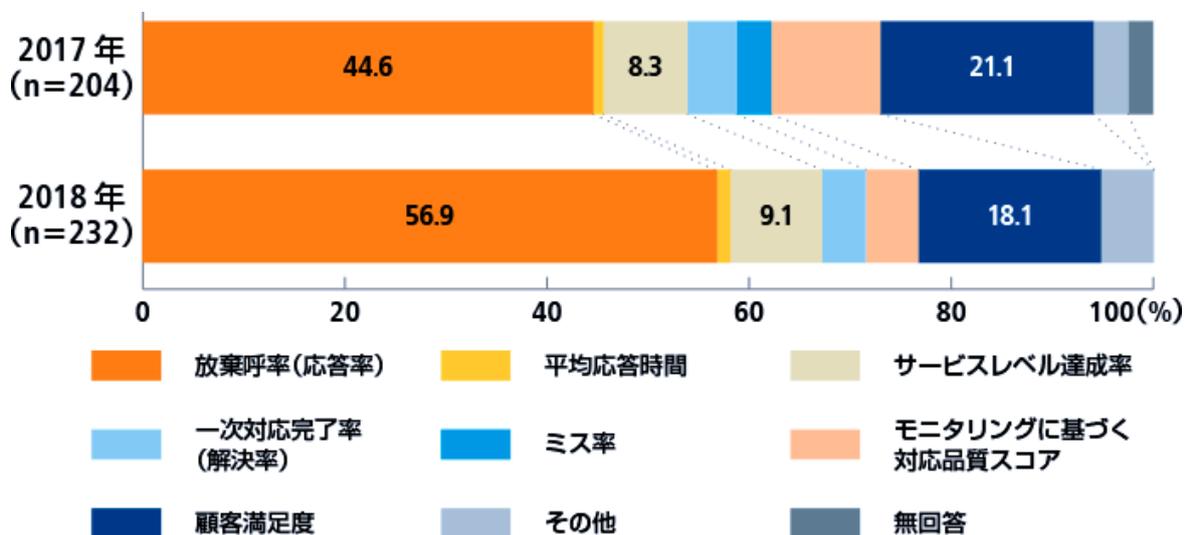
### 新人オペレーター全体の離職率



コールセンター白書 2018

このように人材確保が難しくなる状況においても、半数以上のコンタクトセンターが「放棄呼率(応答率)」を最も重視している品質/パフォーマンス基準だとしています。ただ人手が足りない状況で放棄呼率を維持、あるいは低減するのは容易ではありません。そこで期待されているのがAIです。

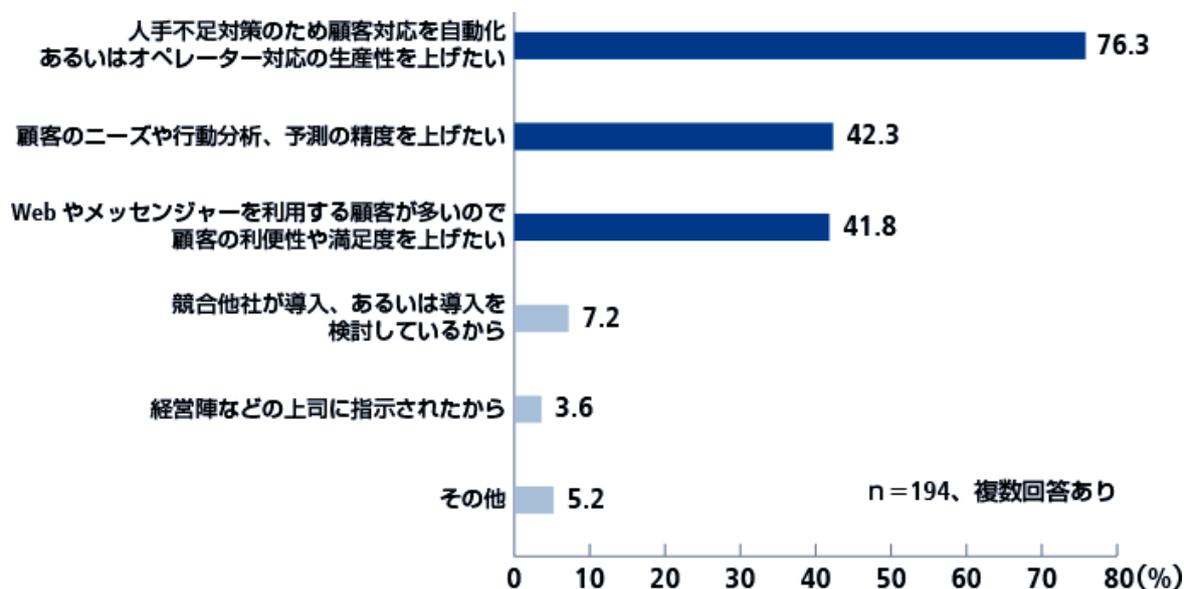
### もっとも重視している品質/パフォーマンス基準



コールセンター白書 2018

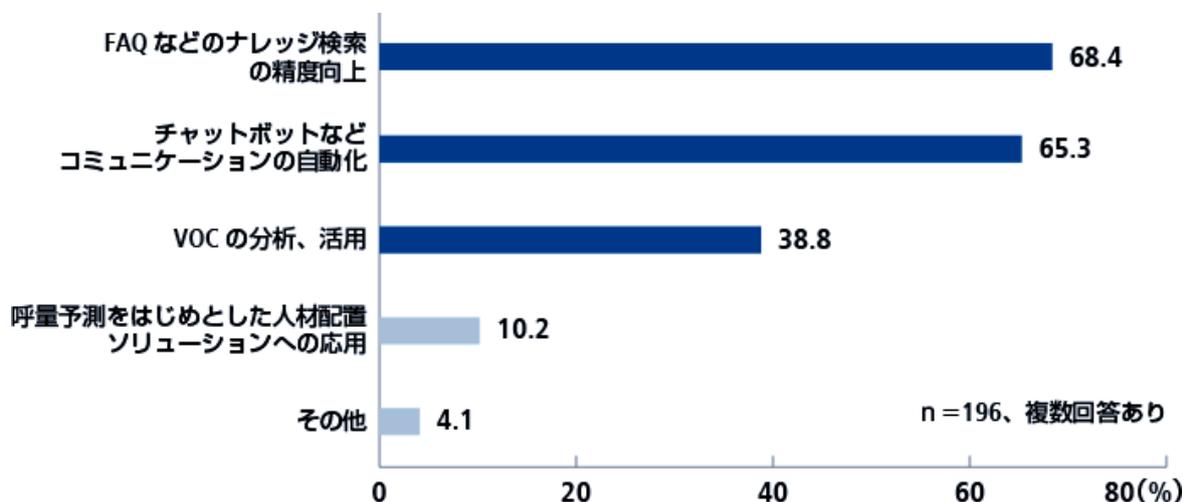
事実、AIソリューションを導入・導入検討した理由としてもっとも多かったのは「人手不足対策のため顧客対応を自動化／あるいはオペレーター対応の生産性を上げたい」でした。またAIの活用分野として期待が大きいのは「FAQなどのナレッジ検索の精度向上」や「チャットボットなどコミュニケーションの自動化」、そして「VOCの分析、活用」であり、問い合わせのセルフサービス化や業務負荷の軽減、対応品質の向上など、さまざまな領域でのAI活用が模索されていることが分かります。

### AIソリューションを導入・導入検討した理由



コールセンター白書 2018

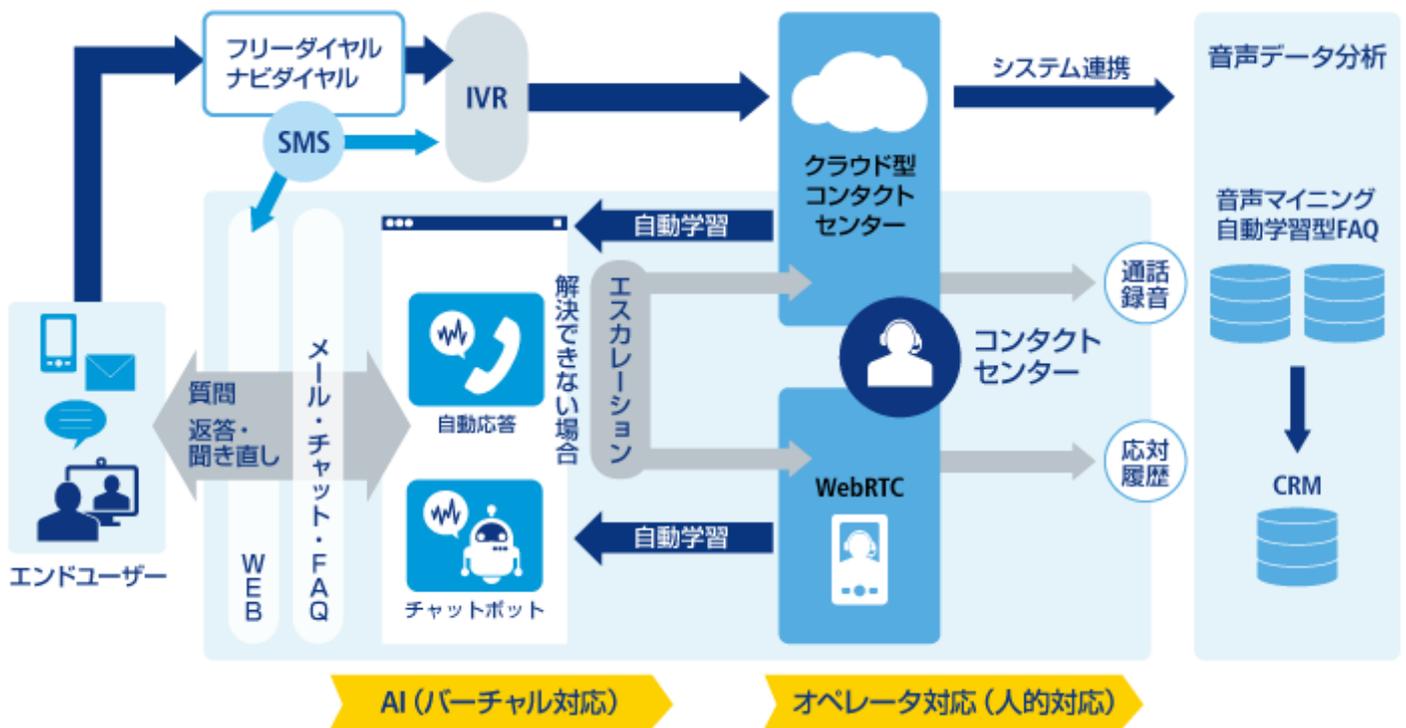
### AIを導入／導入検討しているソリューション分野



コールセンター白書 2018

## 5年後を見据えたコンタクトセンターのロードマップ

AIはオペレーター不足の課題を解決する技術として期待されていますが、実際、AIを利用することで、コンタクトセンターはどのように変わるのでしょうか。具体的なAIの利用イメージを見てみましょう。



オペレーター業務のAIによるサポートで、まずイメージするのは問い合わせ対応の自動応答化ではないでしょうか。またお客さまご自身による自己解決をサポートするチャットボットにも注目です。

音声のテキスト化やテキストマイニングも期待されており、通話内容を自動でテキスト化されれば、コール後のシステム入力といった作業の負担を軽減できるほか、コール内容の分析、あるいは対応内容の自動学習によるFAQの整備など、幅広い用途での応用が可能になります。またCRMなどとの連携も容易になるため、VOCの有効利用といったマーケティング戦略の観点でもメリットがあります。このようなAI活用を進める際、そのファーストステップとしておすすめしたいのが、顧客自身での自己解決をAIで支援するソリューションの導入です。

## 顧客の自己解決を支援するFAQページとAIの活用

コンタクトセンターにおけるコール量の削減に向け、多くの企業で取り組まれているのがWebサイトにFAQを掲載することです。これを見て顧客自身で自己解決できればわざわざ電話をかける手間がなくなり、またコンタクトセンターとしても問い合わせ対応の負担を軽減することが可能です。

こうした取り組みを進める上でポイントとなるのは、FAQページへの顧客の誘導です。そのためのもっとも簡単な方法として、まず考えられるのはIVRを使った音声ガイダンスでの通知です。自社のWebサイトにFAQページがあることを説明し、Webサイトに誘導する方法です。

この音声ガイダンスによる誘導はすでにIVRが導入されていれば簡単に実現できますが、お客さま自身がWebブラウザを立ち上げ、音声で流したURLを入力する、あるいはWebサイトのリンクを辿ったり検索したりする必要があり、お客さま側のハードルが高いのも事実です。そこで次のステップとして検討したいのが、スマートフォンのSMS(ショートメール)を使ったFAQページへの誘導です。

NTT Comのナビダイヤルには、オプションサービスとして「SMS送信サービス」が提供されています。これはナビダイヤルへ発信された携帯電話からのコールに対し、即座にSMSを送信してWebサイトへ誘導することができる機能です。たとえばピークコール時や休日時間外など、オペレーターが対応できない状況の際にSMSを送信し、FAQページへ誘導するといった使い方が考えられます。一般的なSMS送信サービスは、通話料に加えてSMS送信料が必要となりますが、ナビダイヤルは通話料は発生せず、SMS送信料のみの負担で安価に利用可能です。この方法であれば、SMSに記載されたURLをタップするだけなので手間なく目的のページに誘導できます



より積極的にお客さまの自己解決を支援したいと考えるのなら、AIを組み込んだチャットボットの活用を視野に入れたいところです。NTT Comの「COTOHA Chat & FAQ」は、独自のAI技術である「セマンティック検索」と呼ばれる機能を組み込んでおり、手間をかけずにチャットボットを構築できる特長があります。

たとえばお客さまがアメリカへの通話料について知りたいとき、その質問の文章は「アメリカへの通話料が知りたい」、「アメリカに電話するといくら？」など複数の表現が考えられます。一般的なキーワードマッチング式のチャットボットの場合、こうした文章をそれぞれ登録しなければならず、構築の手間がかかるのが難点です。しかしCOTOHA Chat & FAQであれば、1つの表現の質問を登録するだけで、システム側で自動的に意味や文脈を解釈し、ほかの表現の同じ趣旨の質問にも自動で対応できます。これにより、構築の手間を大幅に軽減できることがメリットです。

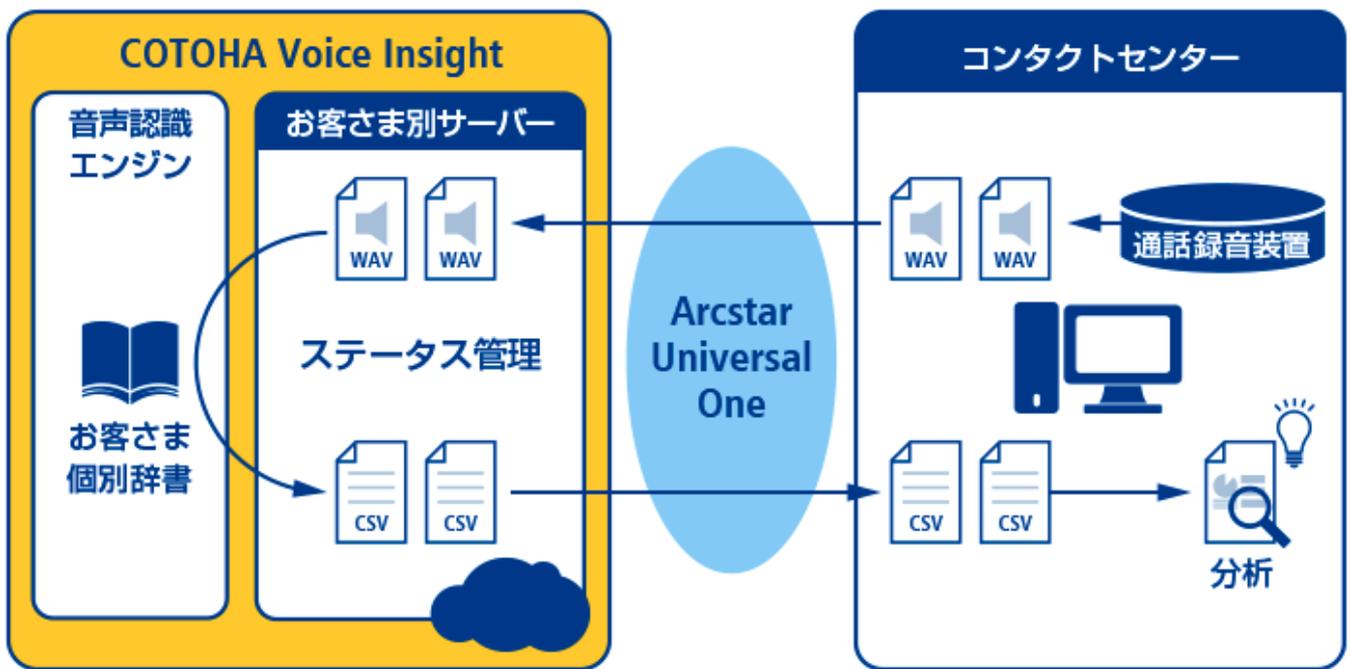
また顧客からの質問を自動的に体系化して分析する機能もあり、その結果を活用することでFAQの拡充につなげられるほか、お客さまの問い合わせニーズや、表面化しづらいお客さまの声を把握できるといった利点もあります。

## 音声認識で実現する効率的な通話分析

AIを活用した音声認識も多くのコンタクトセンターに広まりつつあります。こうした音声認識ソリューションは以前からありましたが、昨今のAIの進歩によって、大幅に認識精度が向上しました。

その具体的な用途の1つとして、通話内容をリアルタイムにテキスト化し、その内容をスーパーバイザーがチェックするといった使い方が考えられます。複数のオペレーターの音声を同時に聞くことは困難ですが、テキストであればまとめてチェックできます。NGワードを検出してアラートを発出する機能を備えたソリューション「ForeSight Voice Mining」なら、迅速に應對中のオペレーターへのサポートが可能です。テキスト化した内容を元に、顧客からの質問内容に対する回答案をオペレーターの端末上に表示するといった使い方も考えられます。オペレーターは目的の情報にすばやくアクセスでき、コール時間の短縮、あるいは回答の迅速化による顧客満足度の向上が期待できます。

小規模なコンタクトセンターでも導入しやすいNTT Comのクラウドサービス「COTOHA Voice Insight™」もあります。40年以上蓄積されたNTT研究所の技術を用い、高い音声認識率を実現しているほか、コンタクトセンター向けのチューニングが行われていることが特徴で、さらにクラウドサービスのために設備費用も不要です。このサービスでは音声認識の結果をテキストデータとして取得できるため、キーワード検索でクレーム対応のモニタリングや通話内容のコンプライアンスチェック、優秀なオペレーターのトークスクリプトの抽出といったことを容易に実現することが可能です。

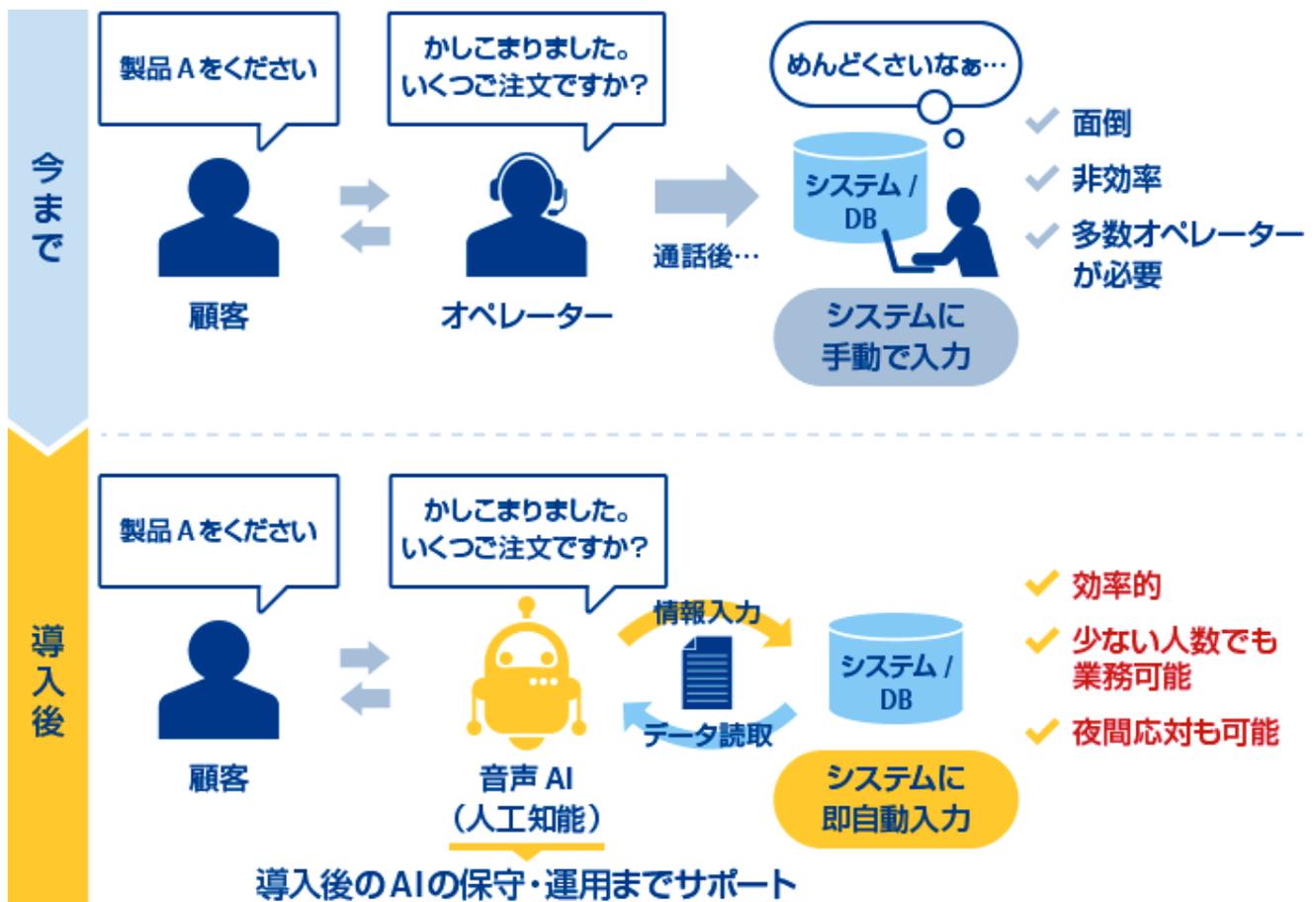


## 実用段階に入ったAIによる自動応答

さらなるコンタクトセンターの効率向上や、コール量が増大する中での放棄呼率の低減を目指すのであれば、AIによる電話の自動応答も視野に入らねばなりません。

昨今では顧客からの注文受付をAIで自動化する事例が登場しています。自然な会話ができるAIを使って、お客さまからの注文を受け付け、さらに注文内容をシステムに自動で登録してくれます。業務の多くの部分を自動化することで、オペレーターの負荷が大幅に削減できます。

顧客対応時のやりとりと後続処理（システム入力等）をAIがまとめて自動化



24時間受付の実現、そして多言語対応が可能になることもAIを利用する大きなメリットです。ライフスタイルの多様化により、時間を問わずに問い合わせしたい、あるいは注文したいといったニーズが増加しているほか、在日外国人の増加から、日本語以外での対応が求められるケースも珍しくありません。AIであれば、こうした状況にも対応するサービスが増えてきています。

オペレーターの採用難やコンタクトセンターに対するニーズの多様化といったことを考えると、現状と同じ体制で運営するのは難しくなっています。今後も顧客接点の最前線にコンタクトセンターを位置づけるのであれば、AIを活用したデジタルトランスフォーメーションを真剣に検討すべきではないでしょうか。

## 関連サービス

### COTOHA Chat & FAQ™

NTTコミュニケーションズの「COTOHA Chat & FAQ」は、ウェブサイトの利用者が入力した質問に対して適切な回答を表示し、利用者自身が疑問を解決できるよう支援する企業向けのAI(人工知能)サービスです。「意味検索エンジン」の採用で、不完全な文章、表記に“ゆれ”がある文章でも、質問の意味を正しく理解し、適切な回答を示すことができます。

### COTOHA Voice Insight™

NTT独自の音声認識エンジンを活用したAIによって、お客さまとの通話内容の高精度なテキスト化を可能にするサービスです。コンタクトセンターにおける通話の録音ファイルを専有型のセキュアなクラウド上にアップロードすることで、通話内容をテキストファイルに一括変換することができます。

### ナビダイヤル

ナビダイヤルは「0570+6桁」の専用番号での電話受付を可能にします。全国複数の拠点・オフィスの電話番号を統一して受付したり、受付用途別に番号の使い分けもできます。オプションサービスのSMS送信サービスは、ナビダイヤルへ発信した携帯電話からのコールについて「お話中」「時間外」の場合や、「Webで解決可能なコールリズン」の場合に、SMS(ショートメール)を送信してモバイルサイトへ誘導します。

### 顧客接点DXソリューション

顧客接点DXソリューションは、オムニチャネル対応、問い合わせの自動化、対応履歴やお客さま情報の一元管理などを行うことでシームレスでより高品質な「新しい顧客体験」を実現します。

### ForeSight Voice Mining(NTT テクノクロス)

AIを活用してコールセンターにおける顧客の大量の音声データを分析し、企業の経営課題を解決する音声ビッグデータ・ソリューションです。