



奨励賞

東日本電信電話株式会社／キューアンドエー株式会社

生成 AI を活用した対応品質向上への挑戦～FAQ 自動生成や AI ロープレの実装事例～

東日本電信電話株式会社とキューアンドエー株式会社はこれまで、顧客体験の向上に向けて、AI を活用したオムニチャンネル化や音声テキスト化、データ分析などに取り組んできた。AI 活用の中でも、近年、チャット GPT をはじめとした生成 AI の活用が注目されている中で、同社も①自動回答や、②コンタクトセンターにおけるオペレーター支援、③データ分析や、④センター運営支援などでの活用を検討した。

検討する過程の中で、実際のコンタクトセンター業務のオペレーションの中で定着した事例や、成果を挙げられている事例はまだ多く見られないことが明らかになった。例えば①自動回答は回答精度、②オペレーター支援の場合には、固有の履歴作成ルールにアジャストする必要があるなど、いくつか課題があることがわかった。そこで、同社は、現時点で最も効果が見込まれると考えた④センター運用支援に注目し、生成 AI の活用に着手した。

着手したのは、NTT 東日本が提供する「おまかせ はたラクサポート」のコンタクトセンターであった。当サービスは、約 4,000 社が契約しており、総務・人事・労務・経理のバックオフィス SaaS の活用をサポートしている。具体的な取り組みとして、2 つ報告された。

1 つ目は、サポート FAQ 自動作成、2 つ目は AI ロールプレイングである。1 つ目のサポート FAQ 自動作成は、23 年 10 月から構想開始した。従来は、バックヤードスタッフが対応履歴から FAQ を作成していたが、毎月 15 時間ほど時間を要していた。生成 AI の活用により、この FAQ 作成時間を削減できたこと、ならびに、FAQ 充足率 (FAQ 作成量) が、約 20 件/月から、約 50 件/月まで上昇したことなどが報告された。

2 つ目は、AI ロールプレイングである。23 年 11 月からボイスボット連携やシナリオ構築に着手し、24 年 2 月頃にリリースされた。本取り組みの効果として、従来までのロールプレイに要するトレーナーの工数削減、ロールプレイ完了までのオペレーター育成期間の短縮、オペレーターの対応品質の向上が報告された。

今後の課題としては、顧客満足度の測定と検証である。同社は AI 活用の最終成果として、顧客満足度向上を挙げているが、残念ながら応募・審査期間中は取得できていない。しかしながら、目まぐるしいスピードで進化する生成 AI の特徴と、コンタクトセンター業務の特徴を整理し、早期に着手・チャレンジし報告した本取り組みであるため、奨励賞と評価した。